le nouvel
ESSOR
DE L'INTERFÉDÉ

n° 31

AVEC LE SOUTIEN DE LA RÉGION WALLONNE

printemps 05

mars 5





Carrefour Formation et
Carrefour Emploi Formation

Petite et grande histoire des Carrefours





Le numéro 32 sortira à l'été 2005

A vos plumes: vos expériences, vos témoignages, vos démarches, **traitant des pratiques pédagogiques dans les EFT-OISP**

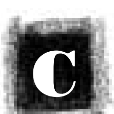
Contact: Marjorie LACROIX 064/23 90 56
E-mail: nouvel.essor@freemail.be

sommaire

Histoire des Carrefour

A partir du 1er janvier 2005, la présidence de l'Interfédération est assurée par Eric Mikolajczak. Un grand merci à Pierre Georis pour ses articles dans le nouvel ESSOR

Editorial



Cela fera bientôt 5 ans que le secteur wallon privé de la formation et de l'insertion s'est trouvé engagé dans une sarabande effrénée de changements de tous types: depuis la nuit du 15 mai 2000 qui a vu les interlocuteurs sociaux signer avec le gouvernement wallon les accords du non-marchand qui ont permis de revaloriser progressivement les barèmes des travailleurs du secteur, en passant par la digestion de la très longue transformation des PRC en APE, pour aboutir enfin au vote, à la suite de près de 4 années de négociations, d'un décret sensé recadrer l'action menée par les quelque 150 EFT et OISP à côté des opérateurs publics dans le vaste paysage de la formation professionnelle, sans oublier les multiples difficultés liées au fonds social européen et à la modification de la réglementation du Maribel social.

Le décret sur les EFT et les OISP devrait enfin, nous le souhaitons, sortir ses effets dès que l'arrêté d'exécution aura été finalisé. Le contenu du projet d'arrêté a fait, jusqu'à présent, l'objet d'une réelle concertation avec les fédérations, et nous ne pouvons que nous en féliciter. Si, au cours d'un premier tour de piste, nous avons eu l'occasion de peaufiner, de préciser ou d'amender le projet de texte dans ses composantes plus secondaires, le plat de résistance - à savoir les questions des taux d'encadrement, des normes de financement et des ratios économiques - est un mets plus difficile à avaler.

Bientôt Cinq ans

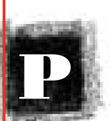


Non pas qu'il y ait désaccord profond entre les représentants du terrain et le politique - pas encore aimerais-je pouvoir dire - mais parce que l'un des enjeux est de ne pas entraîner le gouvernement wallon dans des engagements qu'il ne pourrait tenir. On peut le comprendre.
Ceci dit, nous voilà repartis à remplir un enième questionnaire, à fouiller nos archives dans leurs moindres recoins pour pouvoir alimenter une analyse fouillée (qui portera sur les années 2000 à 2004) des données financières spécifiques aux différents secteurs de formation en EFT et en OISP. En bref, que coûte une heure de formation? Mais aussi, qui paiera cette heure de formation?
Un petit (mais grand dans ses conséquences) mot d'explication s'impose. Nous le savons tous, les EFT et les OISP dépendent essentiellement aujourd'hui de 3 sources de financement: les points APE, la subvention de fonctionnement de la région wallonne et le co-financement du FSE. Et c'est sur ce dernier point que cela se complique.
Il est admis par tous, depuis de nombreuses années que, sans le FSE, les organismes de formation ne pourraient survivre. Le pouvoir politique wallon a d'ailleurs incité les opérateurs à déposer des demandes de concours. Malheureusement, le décret ne cite pas le FSE comme l'une des sources de subventionnement des EFT et des OISP. Par conséquent, l'arrêté ne peut juridiquement proposer des montants de financement de l'heure de formation qui intègreraient cette ressource indispensable, sur laquelle, par ailleurs, la région ne possède pas la maîtrise. Les représentants de notre Ministre nous ont donc proposé des chiffres ne comprenant que les points APE et la subvention région wallonne.
Cela pose un réel problème: en effet, comment pourrions-nous accepter que l'arrêté fixe un financement limité aux seuls moyens apportés par la région wallonne et que, pour le reste, les opérateurs soient renvoyés au guichet de l'Europe?
Non seulement, cela contribuerait à maintenir l'inégalité entre les opérateurs - alors que, sur ce point, le décret avait pour but d'objectiver et de garantir l'équité dans le financement du secteur - puisque l'on sait que, pour des raisons historiques, les montants octroyés par le FSE peuvent varier fortement d'un opérateur à l'autre, mais de plus, nous savons qu'à court ou moyen terme, nous devrons faire une impasse partielle, voire totale, sur le FSE! C'est la quadrature. La bonne volonté du politique ne pouvant être mise en cause sur ce sujet - il suffit de constater la constante évolution du budget consacré à nos actions au cours des dernières années -, gageons qu'une solution sera trouvée rapidement sur cette épineuse question.
Il est temps, en effet, de clôturer ces chantiers et de permettre aux opérateurs de (re)concentrer leur énergie sur la finalité et le contenu de leurs actions.
Parmi les nombreuses questions qui tarabustent les opérateurs, celle de la place de l'ISP dans le dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle continue à faire bouillonner bien des débats: les EFT et les OISP sont-ils cantonnés au seul champ de la pré-qualification? [1]
Sans toujours bien savoir ce que chacun entend par ces deux termes de "qualification" et "préqualification", les positions peuvent se résumer de la façon suivante: il y a le camp des "faut pas s'en faire" pour lesquels peu importe les appellations du moment pour autant que l'on puisse continuer à faire ce que l'on a toujours (bien) fait.
Et puis il y a ceux pour qui l'action des EFT et des OISP s'inscrit essentiellement en amont (en préparation?) des formations proposées par le FOREM ou l'Enseignement de Promotion Sociale, voire l'IFAPME.
Et enfin l'on entend également la voix de ceux pour qui le processus de formation des opérateurs de l'ISP peut être qualifiant puisqu'il permet d'atteindre un niveau suffisant d'employabilité (la meilleure insertion n'est-elle pas, pour des adultes, la signature d'un contrat de travail?).
Au-delà des débats, qui ne sont pas toujours à fleurets mouchetés, la véritable question n'est-elle pas de savoir quelle offre de formation les EFT et les OISP peuvent-elles proposer qui rencontre les attentes et les besoins d'un public qui n'accède pas toujours facilement aux autres dispositifs ou pour lequel la méthodologie développée par les opérateurs de l'ISP convient particulièrement? Nous sommes attentifs, dans les négociations avec les autres opérateurs de formation pour la construction de passerelles et filières, à ce que le passage de stagiaires d'un opérateur à l'autre ne se fasse pas toujours dans le même sens, mais que l'expertise acquise par les EFT et les OISP puissent également être mise au service de personnes qui ont débuté leur parcours d'insertion au FOREM ou chez un autre opérateur.
De même, la transition directe vers l'emploi peut et doit rester un débouché possible pour les nombreux stagiaires qui n'auront pas choisi de poursuivre leurs parcours en cumulant des heures de formation chez plusieurs opérateurs. A ce sujet, l'on ne peut que regretter la non-reconduction des moyens affectés aux actions pilotes de job-coaching qui avaient été menées avec succès par plusieurs EFT et OISP.

Eric Mikolajczak
Président de l'Interfédération

1 Voir aussi le dossier consacré à ce sujet dans le dernier numéro de "L'insertion" édité par la FEBISP.

Des Carrefour Formation aux Carrefour Em



Pourquoi consacrer un numéro de notre trimestriel au dispositif Carrefour Formation (CF) et Carrefour Emploi Formation (CEFo)? Parce que nous souhaitons apporter aux acteurs de l'insertion socioprofessionnelle un éclairage sur l'histoire, le service, les spécificités, la richesse et les perspectives que les CF et CEFo offrent dans le contexte du Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle (DIISP).

Les Carrefour Formation et les Carrefour Emploi Formation sont des structures multi-partenariales[1] qui rassemblent les expertises complémentaires de l'AWIPH[2], des réseaux de l'Enseignement de Promotion Sociale[3], du Forem Conseil et Forem Formation, de l'IFAPME[4], de l'Interfédération des EFT-OISP asbl[5], et tout récemment des Missions régionales sous la tutelle du Ministère wallon de l'Emploi (M. Marcourt) et du Ministère wallon de la Formation (Mme Arena).

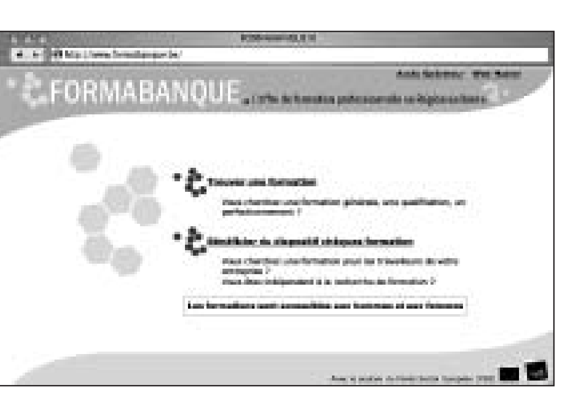
L'histoire de ce dispositif qui, aujourd'hui, s'inscrit dans le contexte du Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle, permet d'en comprendre les développements actuels.
Outre l'engagement de plus de 50 Conseillers supplémentaires par les différents partenaires, les cinq axes des Carrefour Emploi Formation (Trouver un emploi, Trouver une formation, Travailler et se former à l'étranger, Choisir une orientation, Création d'activité) sont en développement permanent.
De nouvelles implantations prennent forme, rassemblant en un même lieu ces cinq axes pour faciliter les recherches du public.

PARTENARIAT, voici sans doute le maître mot qui porte le dispositif.
Les Carrefour Formation et les Carrefour Emploi Formation ont la vocation d'être des services d'information et de conseil sur l'emploi et la formation à destination du plus large public possible. L'Interfédération des EFT-OISP y emploie 23 Conseillers en Formation, à travers toute la Wallonie.

Le rôle des Conseillers est bien entendu d'accueillir et d'informer le public qui se présente au Carrefour. Accueillir et informer, cela signifie accompagner les personnes qui poussent la porte des Carrefour dans leurs démarches, qu'il s'agisse d'une démarche d'insertion socioprofessionnelle, ou de formation continuée ou encore de la recherche d'une formation dans le cadre d'un développement personnel.
Pour accompagner au mieux le public, il faut savoir entretenir une relation de confiance, entendre la personne, et parfois l'aider à construire sa demande.
Il faut pouvoir accueillir tant un doctorant qu'une personne en difficulté de lecture et d'écriture et lui offrir la même qualité de service.
Pour atteindre un service de qualité, les Conseillers disposent de plusieurs outils, de natures diverses. D'abord, l'expertise du public, développée avec leur opérateur d'origine, et les compétences acquises via un "transfert des acquis" des Conseillers des autres opérateurs.

FORMABANQUE

Formabanque... Il s'agit d'une base de données des offres de formation des partenaires de Carrefour Formation et de Carrefour Emploi Formation, accessible gratuitement en ligne sur le Web.
La plupart connaissent au moins l'ancienne version.



Elle s'alimente de l'encodage de l'offre de formation des opérateurs. L'encodage peut prendre du temps mais un temps qui peut apporter beaucoup au public qui est ainsi mieux informé, et aux opérateurs qui peuvent ainsi diffuser plus largement leurs offres.

Le "mode d'emploi" de Formabanque n'est pas toujours aisé pour qui n'a que très peu de temps. C'est pour cette raison que les Conseillers des Carrefour Formation et Carrefour Emploi Formation sont prêts à vous indiquer les étapes de l'encodage de vos offres, sur un simple coup de téléphone...[1].
Une seule adresse... ***www.formabanque.be***.

1 La liste des Conseillers de l'Interfédération des EFT-OISP dans chaque région est disponible auprès de notre secrétariat: secretariat.interfede@skynet.be.

Un Nouvel Essor pour ce dispositif et une participation renforcée
de l'Interfédération des EFT - OISP

ploi Formation...



D'autres outils sont la formation continuée, les échanges et les rencontres avec les opérateurs de formation, les outils informatiques (dont la base de données FORMABANQUE de plus en plus complète - mais encore insuffisamment parce que toutes les offres n'y sont pas encore encodées[6]), les entretiens conseils (des entretiens avec le public où l'on prend encore mieux le temps en dehors des "espaces ouverts" où le public est parfois très nombreux), les séances collectives d'informations sur les métiers et les formations qui y mènent, les permanences des Conseillers dans les prisons, dans les Agences Locales pour l'Emploi, dans les Maison de l'Emploi, les contacts avec les CPAS, etc.
La rencontre est le mode privilégié d'accompagnement, dans tous les lieux où la proximité avec le public est renforcée.
Pour le public le plus fragile, pousser la porte des CEFo n'est pas toujours facile, alors nous nous rendons VERS le public.

Le rôle des Conseillers est également de transmettre leur expertise de l'accueil des publics les plus fragilisés sur le marché de l'emploi auprès de leurs collègues Conseillers des autres partenaires.

Les Conseillers apportent une réponse au public qui soit la plus adaptée à ses besoins, sans faire de l'opérateur qu'il représente la promotion ou le lieu privilégié de formation.
Depuis le début de la création des Carrefour, ce principe est primordial: offrir au public les services dont il a besoin, en toute neutralité, tout en étant pour les collègues et le dispositif le relais en cas de question ou de problématique précise liée à une situation vécue par une personne fragilisée sur le marché de l'emploi. Neutralité dans les offres proposées, expertise dans les problématiques EFT-OISP.

Cette expertise s'entretient. C'est pour cette raison notamment que les contacts avec les EFT et les OISP sont d'une importance capitale.
Les échanges avec les opérateurs, les rencontres des plateformes associatives et les "retour-opérateur" (les journées de retour des Conseillers à l'Interfédération) sont essentiels.

Dans le cadre de ce dispositif, comme dans beaucoup d'autres lieux, la communication et le dialogue sont des outils facilitateurs. Les acteurs du dispositif sont nombreux. Aujourd'hui, les CEFo ont le plaisir d'accueillir un nouveau partenaire, les Missions Régionales. Cela permettra d'élargir encore les compétences du dispositif pour servir le public de manière encore plus complète.

Dans le futur, les Carrefour Emploi Formation continueront à jouer un rôle de plus en plus important dans le contexte du Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle car ils se situent au croisement des demandes du public et de l'offre des opérateurs wallons.
Cette rencontre des besoins du public est au cœur de notre démarche.

Maryline De Beukelaer
Directrice de l'Interfédération
EFT-OISP asbl

1 Voir l'article de Alain Coppenolle, Coordinateur Carrefour Emploi Formation, en page 22, pour mieux comprendre comment se sont construites ces structures.
2 Agence wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées.
3 Communauté française, Enseignement officiel neutre subventionné (CPEONS), Etablissements libres subventionnés indépendants (FELSI), Enseignement catholique (SeGEC).
4 Institut wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et des Petites et Moyennes Entreprises.
5 23 Conseillers en Formation sont employés par l'Interfédération dans les CF et CEFo partout en Région wallonne. Vous pouvez obtenir les coordonnées des Conseillers de votre Région sur simple demande à notre secrétariat (secretariat.interfede@skynet.be).
6 Dans la base de données FORMABANQUE (www.formabanque.be), 60% environ de l'offre des EFT-OISP est encodée. Je lance ici un appel aux opérateurs de formation: demandez votre login au Webmaster de Formabanque, Monsieur Jean-Marie Boland au Service de Coordination (071/20.68.80), et encodez votre offre de formation! Vous permettrez à un plus grand nombre de personnes d'en être informées. Au besoin, faites-vous aider par l'un de nos Conseillers dans votre région. Formabanque a beaucoup évolué l'année passée, profitez-en! Allez visiter le site pour vous en rendre compte par vous-même... (voir encart ci-contre)

Parler de l'histoire des Carrefour Formation, c'est replonger dans la grande aventure du **Parcours d'insertion.** Rappelez-vous en juin 98, après une mémorable cérémonie officielle et (oserais-je le dire) pompeuse organisée à Wépion, les Carrefour Formation s'ouvraient sans locaux, ni mobilier, ni matériel...

Un peu d

Tous étaient présents; ceux de l'AWIPH, de l'Enseignement de Promotion Sociale, de la Formation professionnelle du FOREM, de l'IFPME ou de l'Interfédération des EFT-OISP (fraîchement constituée pour les besoins de la cause).

Les uns travaillaient dans les couloirs d'une direction régionale du FOREM, d'autres dans des locaux d'emprunt cédés par une OISP, quelques chanceux, dans des locaux organisés pour assurer une fonction proche (mais en unique opérateur) par la Formation professionnelle du FOREM.

Qu'y avait-il dans ce projet qui permette de dépasser les difficultés, de mobiliser les énergies et d'avancer? Sans nul doute un appui politique sans faille (et en corollaire les moyens indispensables) mais aussi quelque chose qui pouvait paraître irrationnel et stupéfiant: la coopération d'opérateurs de formation jusque-là concurrents dans la réalisation d'un objectif commun. Attention, pas d'angélisme: ne pas en être constituait sans doute un risque à ne pas courir; et puis, comment refuser de s'associer à des objectifs aussi louables que ceux du Parcours d'insertion? “dépasser les logiques institutionnelles pour se mettre au service des usagers, travailler à la transparence de l'offre et à la diffusion de l'information en faveur des personnes et des opérateurs de terrain”...

Bref, c'est ainsi que malgré les grincements et les frustrations, des équipes se sont créées endossant tout à la fois: les impératifs du changement (nous ne sommes plus concurrents mais associés), ceux du service immédiat (le public est présent et il faut assurer le service dès les premiers jours), la mise au point d'outils d'information et de logiques de travail, et, cerise sur le gâteau, l'invention d'un mode de gestion multipartenarial.

Il y eut de grands moments que j'ai partagés: un colloque, des fêtes au jardin, et d'autres non moins marquants, au sein des équipes; certains étaient légers et drôles, d'autres difficiles et pénibles mais il y a eu, surtout, un travail incessant de dialogue, de recherche et de conception intégrant tous les acteurs du dispositif:

- Les animateurs pédagogiques qui ensemble, mandatés par leur équipe, ont élaboré au sein des Groupes Techniques d'Appui les règles du classement de la documentation, les domaines et sous-domaines de formation, ont défini les modes d'organisation des informations collectives, les principes méthodologiques de l'entretien “conseil” ou encore, soutenu la mise en pratique des principes de l'égalité des chances;
- Les secrétaires et agents administratifs jonglant avec le téléphone, les photocopies, les encodages et les frais de déplacement;
- Les chargés de coordination du “pôle” veillant à l'animation de tous les groupes, à la préparation de plans de formation, au soutien logistique et financier, à la préparation des réunions du Comité d'accompagnement;



'histoire

Et enfin, le Comité d'accompagnement, unissant pour de longues heures de lecture et de débat tous ceux qui, tout au long de ces quelques années d'histoire, n'ont pas cessé d'y croire et ont soutenu par leur implication personnelle et la force de leur détermination, la construction du partenariat, le professionnalisme des services et son ouverture à l'environnement socio-économique et politique régional.

Aujourd'hui, les Carrefour accueillent des milliers de personnes par an mais leur histoire ne fait que commencer. Rappelez-vous leurs grands principes:

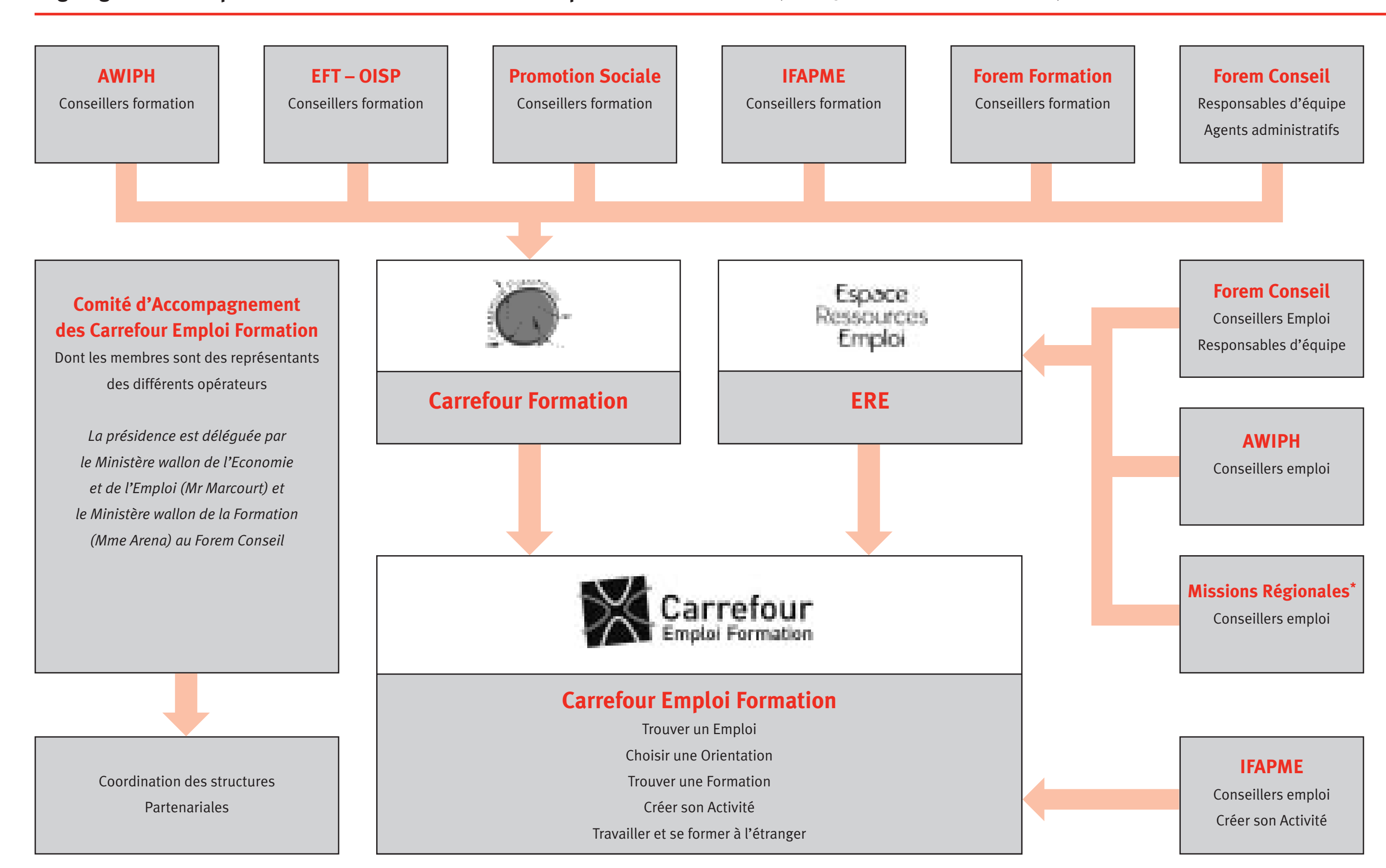
- Développer des services de qualité dans le cadre d'un processus coordonné;
- Mettre au premier plan les besoins et les parcours des usagers.

Pour y parvenir, les Carrefour Formation s'associent aux Espace Ressource Emploi; le partenariat s'élargit et, c'est contagieux, les Espace Ressource Emploi s'ouvrent au partenariat de l'AWIPH et des Missions régionales.

Préparez vos post-it, dans cinq ans, le Nouvel Essor vous demandera l'histoire des Carrefour Emploi Formation et vous direz que c'était une sacrément bonne idée.

Marie-Françoise Sanglier
Directrice du Service
des Relations Partenariales
FOREM Conseil

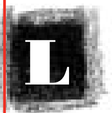
Organigramme des partenaires au sein des Carrefour Emploi Formation Soutenu par la Région Wallonne et le Fonds Social Européen



* Les Missions Régionales sont également représentées au Comité d'Accompagnement des CF-ERE-CEFo

Quelle vision les centres de formation et les stagiaires ont-ils de Carrefour Formation? Propos recueillis sur des collaborations locales effectives.

à la croisée des



Le rapport statistique 2003 de l'IWEPS [1], inclus dans l'évaluation du Contrat d'Avenir pour la Wallonie, mentionne l'évolution constante du nombre de visiteurs et d'entretiens conseil de 1999 à 2003 dans les Carrefour Formation. En 1999, sont en effet recensés 47.252 visiteurs... En 2003, il s'agit de 84.686 personnes qui transitent par ces services. Depuis juin 1998, date d'entrée en fonction des premiers animateurs pédagogiques, quel est le regard porté par les centres de formation et leurs stagiaires sur l'outil Carrefour Formation?
Alors qu'un certain attentisme était de mise à leur début, les Carrefour Formation ont-ils à présent trouvé leur place? Comment leurs fonctions et services sont-ils compris? Quelle est la nature des collaborations qui s'y nouent? Quelle est la demande qui leur est faite? Concernent-ils nos publics?

Retours du terrain...

A Chapelle-Lez-Herlaimont, Symbiose[2] et le Carrefour Formation de La Louvière, un partenariat alliant dialogue et conseil...

L'OISP Symbiose développe ses activités (remises à niveau, formation en langue, développement de la Citoyenneté, Informatique, modules courts CV...) au cœur de la Maison de l'Emploi locale.

Les actions de formation se réalisent en complémentarité étroite avec les autres acteurs d'insertion (CPAS, ALE,...). Solange Mainfroid, formatrice et Anne De Jonghe, coordinatrice pédagogique, tracent l'historique de la collaboration avec le Carrefour Formation de La Louvière.

Lors du lancement effectif des Carrefour Formation, Symbiose a été convié à présenter ses activités afin qu'elles soient identifiables dans l'environnement local.
A cette époque, pour le centre de formation, cet appel à partenariat constituait l'occasion de sortir les stagiaires d'un isolement professionnel en suscitant l'opportunité de "rebondir", de tisser un lien vers le "vrai" monde de l'emploi. Lorsque Symbiose a emménagé au sein de la Maison de l'Emploi locale, le partenariat avec Carrefour Formation s'est resserré. Par-là même, l'action du centre de formation se renforce aux yeux des stagiaires.

Actuellement, avant la fin de chaque formation, l'ensemble des stagiaires prend systématiquement et longuement connaissance du fonctionnement et des services offerts par Carrefour Formation. Tous y sont reçus en groupe, bénéficient d'une information précise sur le mode d'emploi des outils du centre de documentation. Le Conseiller en formation indique en effet comment trouver ce qu'on y cherche en tenant compte des données qui concernent chacun.

L'ensemble des possibles est ensuite abordé: les séances collectives d'information sur les métiers, les formations, les filières. Comment et pourquoi demander un entretien conseil?

Depuis l'automne 2004, le Carrefour Formation effectue une permanence sur le site Solvay au sein de la Maison de l'Emploi. Cette initiative permet aux stagiaires ayant déjà bénéficié d'une visite en profondeur, d'aller de l'avant en affinant s'ils le souhaitent leur démarche.
Les échos des stagiaires sont fortement positifs et certains souhaitent pousser la porte, à nouveau, pour avancer. Car bon nombre d'entre eux ne maîtrisaient guère le paysage de la formation et de l'emploi. Où trouver dès lors une opportunité de dissiper le brouillard?

Pour ceux qui sont encore en cours de formation, cette permanence a pour mérite de lever les freins et d'abolir un sentiment de désarroi. Les stagiaires se sentent accompagnés et ont confiance. Ils savent par ailleurs qu'une visite à La Louvière est prévue.

Au plan pédagogique, l'équipe de Carrefour Formation est un relais important pour les formateurs de Symbiose. C'est le "chaînon manquant professionnel". Carrefour Formation diffuse les services de Symbiose, éclaire le centre sur l'évolution de l'offre de formation locale ou sectorielle.

Carrefour Formation chemins...



A travers les différents contacts, les opérateurs peuvent en effet cerner davantage les besoins en formation en continuelle mutation. C'est l'occasion pour les encadrants pédagogiques de s'interroger sur les demandes et l'adéquation de leurs programmes. Face à la complexité du paysage de formation des personnes adultes, Carrefour Formation apporte un éclairage rigoureux. Chez Symbiose, ce travail documentaire ne pourrait être assumé car trop spécialisé. A chacun son métier!

Solange Manfroid et Anne De Jonghe mettent en évidence la nécessité d'un partenariat basé sur des pratiques communes et une même philosophie de l'action d'insertion.

La recherche d'une crédibilité quant à la démarche des personnes, la souplesse, le feed-back et la flexibilité sont autant d'atouts face à la personne en formation. A Chapelle-Lez-Herlaimont, le Carrefour Formation est bien le pivot dans la collecte et la ventilation d'informations pour les stagiaires en vue d'une première orientation, d'un service à la sortie, d'un premier cycle de formation...

A La Hestre, Structure[3]: "Le Carrefour Formation de La Louvière, un espace ouvert"...

Pour Linda Heyninck, formatrice-animatrice chez Structure, le Carrefour Formation de La Louvière est une étape incontournable, depuis sa création, dans le programme de formation des stagiaires dont il fait partie.

..."Au même titre que certaines autres institutions, le Carrefour Formation est malheureusement un lieu peu connu de nos stagiaires. Les préoccupations des personnes en formation concernant leur orientation future, la connaissance d'outils d'appui ou de pistes sont inexistantes ou suscitent l'anxiété, la crainte. Il est donc nécessaire de procéder à un travail de démystification, de viser un objectif de prise de connaissance directe."...

Au terme de chacune des formations, une visite est donc organisée au cours de laquelle le Conseiller en formation répond aux questionnements de chacun.

La rencontre est très participative, le groupe et le Conseiller témoignent d'une disponibilité importante.

C'est l'occasion de marquer le pas et d'entrer dans une démarche professionnelle et formative pure. Les stagiaires ont lors de leur formation chez Structure mis en place des méthodes d'autonomie en coupant le cordon ombilical avec des "besoins de soutien individuel". Une démarche au sein du Carrefour Formation, amorce une étape supplémentaire, génère de nouveaux comportements (mobilité, écoute, recherche active, prise d'initiative, de responsabilité). La personne en formation devient progressivement acteur de son projet professionnel: le formateur n'est plus l'unique référent.

Le groupe permet à chacun de trouver un encouragement. Une première démarche individuelle est dans un premier temps, en effet, plus laborieuse. L'endroit est neutre, l'accès libre et gratuit. Il n'y aura pas d'impact sur la situation administrative de la personne en formation. L'usager ne se sent pas contraint et dès lors il devient plus perméable à la démarche. La pédagogie est conçue à dimension variable: à chacun selon ses besoins. Il s'agit d'un espace ouvert "vivant non intrusif".

---

1 L'IWEPS ne désigne pas un nouveau label de qualité mais bien l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique. Sa mission est de récolter des statistiques dont celles de notre secteur. Pour le lecteur assidu, insomniaque ou curieux, ces chiffres sectoriels se retrouvent dans le Nouvel Essor de juillet 2004 en page 23.
2 ASBL Symbiose: 17, rue Solvay - 7160 Chapelle-lez-Herlaimont - 064/31.23.00.
3 ASBL Structure: 49, rue Ferrer - 7170 La Hestre - 064/77.57.44.

Les Conseillers sont attachés à des partenaires différents mais occupent une position pédagogique unique. Lors de cette rencontre, les stagiaires sont invités à explorer méthodiquement cette “bibliothèque spécialisée” qu’est Carrefour Formation. Un pont sur le “futur” est jeté car tout ici est mis en œuvre pour que chacun puisse poursuivre ou affiner par la suite son projet d’insertion.

L’équipe pédagogique de Structure recourt également à Carrefour Formation de La Louvière pour mettre en place des cycles de formation sur les métiers. Il s’agit de produire des données sur les “nouveaux métiers (assistant logistique en unité de soins par exemple) ou les métiers plus traditionnels porteurs d’emploi (la construction). C’est l’occasion de mettre des informations à la portée des publics, de balayer des idées fausses, de préciser les manières de fonctionner sectorielles et de cerner les exigences de sélection. Une avancée calibrée vers les réalités professionnelles quotidiennes qui seront celles de demain...

Certains domaines couvrent une telle diversité de métiers qu’il est impossible pour un formateur en OISP de les maîtriser. Le Carrefour Formation constitue donc un pôle d’expertise réel de par son contenu matériel et logistique (documentation fouillée, PC ...). Structure peut dès lors ajuster ses seuils de formation.

L’équipe de La Louvière a recherché, à la demande des formateurs de Structure, les passerelles et filières existantes dans le secteur de la formation vente. Au terme de cette formation chez Structure, en aboutissement de l’atelier “recherche emploi”, une action particulière sera menée par les Conseillers Carrefour Formation sur les débouchés qualifiants dans ce secteur d’activités. S’ils le souhaitent, sans pression aucune, certains stagiaires peuvent reprendre contact ultérieurement.

Tout comme l’équipe de Symbiose, Linda Heyninck met en évidence les qualités déontologiques requises par la démarche Carrefour Formation: l’absence totale de contrôle et de directivité, le souci de coller à la réalité des personnes, la vision commune des publics et des objectifs recherchés.

À Tournai, Ifi[4] et Carrefour Formation: “laisser au stagiaire la responsabilité, l’initiative en matière de choix de filière et d’opérateur de formation”.

Eric Bodart, coordinateur pédagogique de l’OISP Ifi met en avant les traits saillants du long partenariat qui unit les deux opérateurs: “Lors de la mise en place des Carrefour Formation, nous nous sommes demandés, comme bon nombre d’acteurs d’insertion à l’époque, si les pouvoirs publics n’instauraient pas un dispositif supplémentaire risquant de ne pas toucher le public le plus fragile? A l’heure actuelle, force est de constater qu’un tiers des 267 stagiaires en formation, arrive chez nous par le biais du Carrefour Formation de Tournai”.

Ce partenariat positif tient au fait que dès la constitution de Carrefour Formation, les personnes ressources connaissaient très bien les centres de formation et souhaitaient nouer une collaboration active. Même si depuis lors les équipes ont changé, les composantes du partenariat restent les mêmes. La connaissance approfondie de chacun, le respect mutuel de la méthodologie, les contacts rapprochés et la recherche d’opérationnalité quant à la personne sont autant de facteurs de réussite. Tous les intervenants et davantage encore les usagers sont concernés.

Lorsqu’un futur stagiaire vient de Carrefour Formation, il possède en mains une information exacte sur plusieurs lieux de formation possibles: les Conseillers ont la capacité de prendre en compte le point de vue du futur stagiaire. C’est à lui de rendre visite aux différents opérateurs et de choisir. Il est maître de son parcours.



On évite ainsi les risques de choix contraint, c’est un gain de temps pour tous. A l’inverse, pour les personnes en mal d’orientation, les Conseillers en formation deviennent également des ressources. Fini le temps du parcours de combattant où l’information parcellaire, l’orientation subjective étaient un risque. “Carrefour Formation est la marche à escalader pertinente” pour éviter des trous dans les trajectoires des personnes en formation les plus éloignées de l’emploi. La déontologie pratiquée par les Conseillers rassure. Leur rôle a bien pour vocation d’être un véritable service pédagogique objectif, fiable, centré sur la personne.

Anne, stagiaire en bureautique: “Comment et avec qui débroussailler l’offre de formation?”

Stagiaire en bureautique chez Ifi, Anne 32 ans, sans emploi, souhaitait reprendre un parcours de formation après avoir interrompu l’école très tôt, “une erreur”, et travaillé dans le secteur du nettoyage. Mais comment s’y prendre quand “malheureusement on n’y connaît presque rien”? Quelle orientation choisir pour accroître ses chances d’emploi tout en tenant compte de son parcours? C’est par le bouche à oreille qu’elle pousse la porte de Carrefour Formation, “une chance”! D’emblée, Anne a le sentiment d’être au bon endroit. L’accueil est chaleureux, le courant passe. Elle reçoit des indications sur ce qu’elle cherche, fait le point sur sa demande, son parcours, ses acquis, histoire de voir plus clair dans tout cet ensemble de questions. Elle prend connaissance du contenu des étagères de documentation. Entreprise ardue seule mais l’appui du Conseiller lui permet bientôt de ressortir avec une base de données des formations qui lui sont accessibles. Depuis 2 mois en formation, Anne estime avoir été bien aiguillée, elle l’a d’ailleurs fait savoir.

Jean, stagiaire en bureautique: “la mise au premier plan des besoins et du parcours de la personne en demande de formation”.

Jean, 35 ans, est malheureusement un habitué des formations pour adultes. Après des études techniques en comptabilité, sans emploi, il suit deux cycles de formation qualifiante. Pas d’emploi à l’horizon. Le temps passe. Lors d’un entretien chez Forem Conseil, il est informé de l’existence de Carrefour Formation. Il peut, suite à un contact téléphonique, y passer immédiatement. D’emblée, la dimension “dialogue et conseil” le met en confiance. Il a enfin le sentiment d’appui différencié et se sent pris en compte sans être jugé. Il estime enfin que le Conseiller a pu l’orienter efficacement. Soulagement...

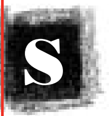
Du point de vue du terrain et de ses usagers, Carrefour Formation, objectif atteint...

Véronique Dupont
Chargée de mission Aleap

4 ASBL Ifi: 52, rue Jeanne d’Arc - 7500 Tournai - 069/84.53.68.

Souvenirs, souvenirs





Si mes souvenirs sont exacts, c'est en 1998 qu'étaient lancés les Carrefour Formation. Le Fonds Social Européen avait décidé qu'il faudrait mettre en route le parcours d'insertion, dont la définition ne figurait nulle part. On a donc ouvert le débat avec les opérateurs de formation et d'insertion pour arriver à quelque chose que l'on a baptisé "parcours d'insertion" et qui a obtenu l'assentiment de la Commission.

En fait, l'idée était de jouer sur plusieurs entrées qui permettraient d'ouvrir le jeu, de créer plus de mise en réseau des acteurs de formation et d'insertion, de favoriser un terrain plus propice à des actions plus décloisonnées et plus concertées et aussi, d'aller vers plus de visibilité de l'offre de formation pour monsieur tout le monde.

Contrairement à ce que certains ont dit ou écrit, nulle part dans le texte du parcours d'insertion de l'époque, ne se retrouvait l'idée d'un passage obligé du demandeur d'emploi d'abord en pré-qualification, puis en formation qualifiante et puis enfin dans la possibilité d'insertion dans l'emploi. Ce n'était ni le texte ni l'intention du texte - ce qui ne veut pas dire que l'on ne voulait pas faciliter les passerelles entre pré-qualification et qualification, par exemple.

L'idée était de travailler sur quelques ingrédients en même temps et dans toutes les sous-régions. Créer des lieux organisés de contacts entre les catégories d'opérateurs à l'échelle de chaque Comité subrégional. Tenter d'objectiver l'offre de formation dans chaque sous-région et de favoriser une régulation de cette offre, avec les partenaires sociaux via les comités subrégionaux. Favoriser la participation des demandeurs d'emploi qui sont dans les dispositifs. Améliorer la visibilité de l'offre de formation et l'information des demandeurs d'emploi en deux projets: créer une base de données commune de l'offre - Formabanque, créer un dispositif commun et partenarial d'information sur l'offre de formation avec les Carrefour Formation.

C'est à ce moment que les Carrefour Formation sont nés, avec les petites et les grandes difficultés d'organiser le partenariat très concrètement et sur le terrain avec l'Enseignement de Promotion Sociale, L'IFPME, Le Forem, l'Awiph et les EFT-OISP.
À ce moment aussi, on convenait que la participation des EFT-OISP s'établirait via l'Interfédération car à ce moment, il fallait un interlocuteur représentatif et l'Interfédération n'avait pas encore le rôle qu'elle a pris depuis et n'était pas encore le lieu de coordination du secteur de l'insertion.
Du côté de l'Enseignement, la volonté de la Promotion sociale de participer dans les Carrefour Formation était évidente et il fallait résoudre les difficultés pour concrétiser l'action de l'Enseignement au sein des Carrefour, depuis les modalités de financement, les statuts et les horaires des enseignants jusqu'aux problèmes propres à l'existence de quatre réseaux.

Via le CESRW, les partenaires sociaux émettaient des avis positifs mais reprochaient (ils avaient raison), que le dispositif ne comprenait pas suffisamment le volet insertion dans l'emploi.
En même temps, on pouvait regretter que leurs regrets ne s'accompagnent pas de propositions en la matière, car il y a une limite au rôle que peuvent jouer des opérateurs de formation et d'insertion en matière d'emploi.

Dans le même temps, le FOREM mettait en place des Espace Ressource Emploi, sortes de plates-formes ouvertes de conseil et d'information sur les métiers et sur l'emploi, avec des similitudes fortes quant à leur mode de fonctionnement avec les Carrefour Formation. On ne savait pas encore à ce moment-là si les Espace s'ouvriraient à des formes partenariales, notamment avec les opérateurs sur le marché de l'emploi comme les sociétés d'intérim, par exemple...





Considérant qu'on ne pouvait pas tout régler en même temps, les deux dispositifs se sont ouverts et ont développé leurs outils et leurs professionnalités. En ce qui concerne les Carrefour, ils sont très rapidement devenus des lieux reconnus et largement utilisés dans toutes les sous-régions. On suivait d'ailleurs les chiffres de fréquentation qui ne cessaient de croître et lors des études de satisfaction commandées par le FOREM sur un ensemble de produits et dispositifs, les Carrefour se signalaient rapidement par leur présence et la reconnaissance de leur qualité par les utilisateurs.

Vint ensuite la législature précédente avec Marie ARENA, l'idée de rapprocher les deux outils et de les réunir dans les mêmes infrastructures, tout en laissant le pilotage des Carrefour Formation dans la logique de plate-forme partenariale initiale. Cette idée permettait de rapprocher l'information sur l'insertion, la formation, les emplois et les métiers en un lieu commun, avec la collaboration de pratiquement tous les partenaires concernés.

Cette nouvelle étape est pratiquement terminée et aujourd'hui, il y a lieu de poser les nouvelles étapes, avec pour balises les réflexions européennes sur l'enseignement et la formation professionnelle, ou encore les textes du Contrat stratégique pour l'Éducation et du nouveau Contrat d'Avenir pour la Wallonie, en particulier sur le chapitre de l'orientation.

Les Carrefour Emploi Formation constituent aujourd'hui un remarquable outil à bien des égards. L'orientation subira sans nul doute un double mouvement: - professionnaliser l'orientation tout au long de la vie avec des outils adaptés aux différents publics, des accès largement décentralisés et une série d'outils communs pour l'enseignement et la formation professionnelle; - une orientation interne renforcée au sein même des opérateurs et des dispositifs, pour offrir des prestations plus personnalisées, une guidance plus poussée et des itinéraires pédagogiques plus suivis.



Les choix qui seront opérés en matière d'architecture d'enseignement et de formation pèseront sur les deux types d'orientations. Ce qui recouvre les notions de modularisation, de capitalisation des acquis, de qualification, de validation des compétences, de référentiels ou profils de qualifications, des niveaux communs, d'architecture des diplômes, titres et certificats, ... Ces problématiques sont bien cernées dans les textes du Processus de Copenhague et dans la déclaration des Ministres de l'Éducation à Maastricht en novembre 2004. Les liens avec le processus de Bologne et les unités de crédit transfert devront aussi être établis, car les frontières entre formation continuée, supérieure et formation professionnelle attrapent des pores quand ce ne sont pas de véritables trouées, et cela ne fait que commencer.

Orienter sur la base d'une connaissance professionnelle, sûre et approfondie des filières, des certificats auxquels elles mènent, des passerelles, des conditions d'accès, des métiers, des débouchés ou simplement des conditions d'accès ou des délais d'attente... demande à coup sûr que l'on passe d'un stade de recueil et de diffusion d'information à un stade plus outillé, plus structuré et plus complexe.

Les Carrefour Emploi Formation sont à la croisée de deux problématiques. La première concerne la problématique de l'accès à l'emploi et de la formation-insertion en tant qu'instrument de la politique active de l'emploi.

Sur la seconde, on trouve la formation tout au long de la vie, qui doit permettre à chacun de développer et de valoriser des savoirs et des compétences pour sa vie professionnelle et son développement personnel. Ces deux problématiques se complètent mais ne se recouvrent pas entièrement. L'une prendra pour finalité l'insertion dans l'emploi et l'autre le développement des compétences, des savoirs et l'accès aux certifications pour ceux qui n'ont pas transité par les autoroutes du diplôme.

Si l'on parle d'orientation tout au long de la vie, il ne faut pas oublier que la vie commence à l'école et que l'orientation durant la formation de base est un enjeu clé. L'idée de développer un tronc commun dans le secondaire et de retarder les choix professionnels dans le technique aura déjà un impact positif direct sur l'orientation scolaire. Une autre idée du Contrat, à savoir de développer des outils communs à l'orientation durant la formation de base et la formation continuée, est également intéressante. Elle permettra à chacun de développer davantage ses professionnalités et de profiter à l'égard de ses publics, du travail de chacun pour mieux faire son métier à soi.

L'équilibre entre le rôle des uns et des autres ne sera pas toujours facile à assurer. D'abord parce que la matière est complexe et le métier est difficile, ensuite parce que les institutions sont ce qu'elles sont, qu'il faudra que tout le monde travaille en confiance et que personne ne perde.

C'est indispensable et quand on voit la masse de travail à accomplir, mon avis est qu'il y en a pour tout le monde et que tout le monde va y gagner.

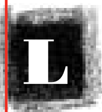
L'expérience me dit qu'il n'y a pas de temps à perdre car de l'idée aux projets et des projets aux réalisations, il faut des discussions, du consensus, de l'énergie, de l'organisation et du temps. Il faut de tout sauf du "y a qu'à" ou du "pour tout de suite".

Pour la première fois, l'éventail des enjeux de l'éducation, de la formation et de l'orientation est posé et largement dans ses multiples dimensions par le contrat stratégique. Les synergies avec les autres axes du Contrat d'Avenir - dont l'emploi - sont établies, c'est important pour le sujet de l'orientation qui nous occupe ici. La négociation et le dialogue avec les partenaires sociaux sont entamés et l'on espère que la dynamique pourra se déclencher, progressivement et avec la participation de tous les opérateurs et avec ceux qui connaissent le terrain.

Pour les Carrefour Formation, puis les Carrefour Emploi Formation, c'est une nouvelle étape de construction de l'Orientation tout au long de la vie et de nouvelles perspectives à la fois intéressantes et nécessaires. C'est un beau dossier dont je suis persuadé qu'il passionnera tout autant les partenaires des Carrefour que ceux qui y travaillent et en ont fait ce qu'ils sont, un très bel outil prêt à évoluer et à construire.

Paul Simar
Directeur général du FOREM

La Louvière - Mons: deux expériences de terrain



LA LOUVIÈRE

Laurence De Wandel: Promotion Sociale (de septembre 2003 à juin 2004) & Forem (depuis octobre 2004); Carine Fontaine: EFT-OISP (depuis novembre 2003). Nous sommes deux conseillères en formation qui dépendent d'opérateurs différents. Nous avons rédigé ensemble cet article qui reflète nos ressentis et impressions par rapport à notre expérience d'environ un an et demi au sein du Carrefour Formation de La Louvière.



Notre vision du travail

Au-delà de la vision classique que nous pouvions avoir quant aux services offerts au public du Carrefour Formation (renseignements sur les différentes possibilités de formation), nous constatons que le travail de Conseillère en Formation est beaucoup plus diversifié:

- Les entretiens individuels qui ont pour objectif d'aider les usagers à choisir leur filière de formation en adéquation avec leurs attentes et leurs besoins;
- Les Informations Collectives Généralistes et par Métier qui présentent, pour les premières, les différents opérateurs et leur collaboration au sein d'un partenariat en nos murs, et pour les secondes, des renseignements pratiques, concrets, pertinents, complets et actualisés sur un secteur d'activités, développé en lien direct avec la demande du public et les acteurs du secteur visé (Auxiliaire polyvalent(e), Educateur (-trice), Accueil de la Petite Enfance, Secrétaire ...);
- La documentation: à réaliser et à actualiser par chaque Conseiller, relais de son opérateur, et dans le cadre de la gestion des offres de formation et des informations sur les métiers présentés dans l'espace ouvert, accessible au public;
- Le travail en amont: les multiples contacts à prendre avec les différents organismes de la région (tels que le Centre Public d'Action Sociale, ou encore les Agences Locales pour l'Emploi ou les Maisons de l'Emploi);
- Les groupes de travail, notamment sur la gestion de la documentation, l'entretien-conseil, l'égalité des chances ... qui demandent une participation active d'un Conseiller par site, et permettent ainsi la construction d'outils utiles à l'ensemble des Carrefour Formation ou Carrefour Emploi Formation;
- Être toujours attentif à l'actualité qui concerne notre public, par exemple le PAC (Plan d'Accompagnement des Chômeurs)..., nos missions étant centrées sur l'information et l'accompagnement positif du public et non sur le contrôle;
- Le travail en équipe: les réunions rendent possible le partage d'informations entre les Conseillers et avec le Responsable d'équipe (relais du Comité d'Accompagnement des Carrefour Formation, Espace Ressources Emploi et Carrefour Emploi Formation), et une mise à jour continue. Nous pensons que ce dispositif multi-partenarial permet une richesse d'informations de toute nature professionnelle, mais à exploiter sans doute plus largement.

Notre impression

- Travail qui peut être diversifié pour qui s'investit, en s'engageant dans différents projets et/ou actions et en complétant ses connaissances par rapport au "monde" de la formation;
- La rencontre de partenaires d'horizons différents au sein d'une même équipe est riche et complexe mais parfois compliquée (le regroupement de personnalités impliquant des visions du travail multiples et pas toujours compatibles, en lien également avec l'expérience professionnelle passée);





- Étonnées au départ des ressources humaines nécessaires dans un Carrefour Formation, mais finalement appropriées par rapport au fonctionnement mis en place;
- Utilité de la fonction de Conseiller au quotidien, spécialement dans la région dans laquelle nous exerçons, et en réponse à une demande élevée (en tous les cas, plus élevée que nous ne le pensions...)
- ...

Tout ceci ne représente bien évidemment que nos impressions personnelles et à l'heure actuelle. Penserons-nous la même chose dans un an? Et qu'en sera-t-il lorsque le Carrefour Formation de La Louvière, rapproché physiquement de l'Espace Ressource Emploi sera Carrefour Emploi Formation?

We weten het niet[1] ...

Laurence De Wandel
Carine Fontaine
Conseillères en formation du Carrefour Formation de La Louvière

MONS

Notre expérience au sein du CF, d'abord, ensuite du CEFo, de Mons.

Nous, Laurence Debaisieux et Isabelle Vancauwenberghe, toutes deux relais EFT-OISP, et contrairement à nos collègues louviéroises, nous sommes dans le dispositif depuis l'ouverture du projet.

Ce qu'on en pense:

Nous n'allons pas redire les mêmes choses que celles écrites si brillamment par nos collègues de La Louvière, et auxquelles nous adhérons, mais nous vous proposons d'aborder le caractère **"multi-opérateur"** de notre structure et de notre fonctionnement.

Justement, "multi-opérateur", qu'est-ce que cela signifie?

Si l'on s'en tient à une définition formelle, cela veut dire que le dispositif est animé et co-géré par les différents organismes intervenant dans la formation pour adultes.

Concrètement, les Conseillers viennent d'opérateurs différents, les représentent auprès de tout public en recherche de formation. En effet, les formules possibles sont nombreuses et présentées aux utilisateurs de manière neutre, dans le plus grand respect de ceux-ci et de leur projet, qu'il soit professionnel ou personnel.

Sur le plan du fonctionnement interne, le terme "multi-opérateur" signifie que les Conseillers ont chacun leur employeur, et donc que leurs statuts diffèrent, ainsi que leurs salaires, le nombre d'heures à prester, les congés... Une gageure! Même si ceci était clair dès le départ.

La richesse apportée par ce mélange de "cultures d'entreprises" est néanmoins bien supérieure aux inconvénients qui en découlent, élément qui nous apparu au fil du temps et qui est toujours très présent dans notre pratique quotidienne. Nous nous rendons compte, par exemple, que lors de rencontres extérieures ou de formations que nous suivons, nous ne nous présentons plus comme des représentants de nos opérateurs, mais comme des agents CEFo uniquement.

Cette richesse, nous l'étendons d'ailleurs à nos collègues des autres axes depuis notre récente réunion en Carrefour Emploi Formation: groupes de travail inter-axes, négociations par rapport aux méthodes de travail et à l'unification des structures, et surtout à une philosophie d'accueil du public.

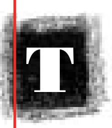
Laurence Debaisieux
Isabelle Vancauwenberghe
Conseillères en formation du Carrefour Emploi Formation de Mons

1 ... càd, littéralement parlant: "Nous ne le savons pas"

Flash Info

"Le labyrinthe de l'information"

Action de sensibilisation à l'importance d'une information claire, complète et précise
dans les étapes du Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle,
proposée par la Commission de Concertation Stagiaires - Opérateurs de la CSRC[1] du CSEF[2] de Liège



Tant les opérateurs que les stagiaires relèvent certaines lacunes relatives aux informations données et à donner dans le DIISP[3]. Trop ou trop peu d'informations, complexité, manque de transparence, langage d'initiés, difficulté de mise à jour des données, connaissance limitée des autres opérateurs et structures, ...
sont autant de freins à une bonne communication.

Au vu des nouveaux décrets, parallèlement aux réalités de terrain, l'importance d'une information claire, précise et complète est ressortie comme élément fondamental et primordial pour le bon déroulement du parcours d'insertion de chacun.

Le point 3 de la charte du stagiaire et demandeur d'emploi en formation[4], relatif à l'accueil et à l'information, mettait notamment déjà en évidence la nécessité de communiquer de manière transparente, et dans le respect de la personne en formation.

C'est pourquoi la commission de concertation stagiaires-opérateurs, avec le soutien de la CSRC du CSEF de Liège, propose de faire vivre le parcours de demandeurs d'emploi aux professionnels l'insertion socioprofessionnelle afin de les sensibiliser aux difficultés qu'ils rencontrent.

Concrètement, le 11 mars 2005, les participants ont joués pendant environ 45 minutes le rôle d'un demandeur d'emploi dans ce "labyrinthe de l'information".

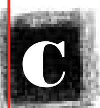
Ils ont parcourus ce labyrinthe par groupes de 12 personnes maximum et ont tentés d'y atteindre leur objectif.
Un moment d'échange d'environ 1 heure était ensuite prévu avec les autres participants, un membre de la commission de concertation et un animateur sensible à la question de la participation. Ce moment permettait de prendre le temps de réfléchir aux freins et leviers qu'ils ont rencontrés, aux bonnes pratiques à adopter et de faire émerger des pistes de solutions.
Le fruit de ces réflexions fera l'objet d'une publication.

Pour tout renseignement complémentaire:
Nathalie BIERWERTZ,
04/229 11 28,
nathalie.bierwertz@skynet.be,
CSEF Liège, Quai Banning, 4
4000 LIEGE.

1 Commission Sous Régionale de Coordination des opérateurs du parcours d'insertion
2 Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation
3 Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle
4 Signée par l'ensemble des opérateurs liégeois le 27 octobre 2000

La sécurité sociale belge fête ses 60 ans: le temps serait-il venu de la mettre à la retraite?

Le mardi **26 avril** prochain, la FeBISP se penchera, à l'occasion de sa **8ème** journée d'étude,
sur le thème de la sécurité sociale.



Comment fonctionne notre système de protection sociale? Quelle différence entre assurance et assistance? Quels sont les principes et les sources de financement, pourquoi parle-t-on de mécanisme de redistribution? Quels sont les liens avec les politiques d'emploi et d'activation? C'est à ces questions que tenteront de répondre une partie de nos intervenants.

Mais impossible en 2005 de parler de la sécurité sociale sans rappeler le contexte européen et ses incidences sur les politiques au niveau national. Nous consacrerons donc une partie de la journée à la présentation des orientations politiques de l'Union européenne à travers la stratégie européenne pour l'emploi, la méthode de coordination, les objectifs du Sommet de Lisbonne...

Enfin, traiter de la sécurité sociale belge, c'est aussi évoquer les thèses et les arguments qui visent sa remise en cause ou ses ajustements. Pour cela nous avons invité des politiques et des représentants des organisations de travailleurs à venir débattre et répondre aux questions du public.

Vous trouverez plus de détails sur le déroulement de la journée et les différents intervenants en consultant notre site **http://www.febisp.be/**

D'ores et déjà, la revue Politique **(http://politique.eu.org/)** consacre son numéro de décembre à ce thème, à travers un dossier très fourni intitulé "La Sécu dans la tourmente - rencontre avec une grande dame bien conservée".

Politique revue de débats, n° 37, bimestriel, décembre 2004, 6€.

Pierre-Alain Gerbeaux
Attaché aux relations institutionnelles à la FeBISP

Coordonnées et horaires des Carrefour Emploi Formation

Tournai

rue Puits l'Eau, 10
7500 TOURNAI
Tél.: 069/88.11.00 - Fax: 069/88.11.19
carrefour.tournai@formabanque.be

Lundi - Mercredi - Jeudi - Vendredi:
9h00 - 12 h00 et 13h00 - 16h00
Mardi: 9h00 - 12h00
Mercredi sur rendez-vous l'après-midi
Samedi: 9h30 - 12h00 (principalement pour les travailleurs)



Brabant wallon

rue de la Limite, 2a - 1300 Wavre
Tél.: 010/23.49.00 - Fax: 010/24.72.03
carrefour.brabantwallon@formabanque.be

Wavre
Lundi: 8h30 - 12h00
Mardi: 8h30 - 16h00
Mercredi: Fermé
Jeudi: 13h30 – 16h00
Vendredi: 8h30 - 12h00
Samedi: 9h30 - 12h00
(uniquement hors congés scolaires)
Congés scolaires: chaque jour de 9h00 à 13h00, pas de décentralisation ni de permanence le samedi matin

ERE de Nivelles - rue de Soignies, 7
Mardi - Jeudi : de 9h00 - 16h00

Tubize site FOREM - rue de Bruxelles, 109
1er et 2ième lundi : 9h00 - 12h00
3ième et 4ième lundi : 13h30 - 15h30

Orp-Jauche Maison de l'Emploi
rue Sylvain Bawin, 46-48 - Tél.: 019/65.91.50
3ième jeudi : 9h00 - 12 h 00 et 13h30 - 15h30

Maison de l'Emploi de Braine-l'Alleud
rue Longue, 34 - Tél.: 02/389.00.10
Sur rendez-vous les 1er lundi de 13h30 à 16h00

Maison de l'Emploi de Jenappe
Espace 2000, 7A - Tél.: 067/41.17.20
Sur rendez-vous les 2ième lundi de 13h30 à 16h00

Maison de l'Emploi d'Ottignies
rue du Moulin, 9 - Tél.: 010/42.10.20
Sur rendez-vous les 2ième jeudi de 9h00 à 12h00

Maison de l'Emploi de Peruwelz
rue de la Station, 11 - Tél.: 081/25.46.10
Sur rendez-vous 4ième jeudi de 9h00 à 12h00



Brabant wallon
Tournai
La Louvière
Mons
Charleroi



La Louvière

rue Louis de Brouckère, 20
7100 LA LOUVIERE
(près de la place Maugrétout)
Tél.: 064. 23 90 50 - Fax: 064/84.81.64.
carrefour.lalouviere@formabanque.be

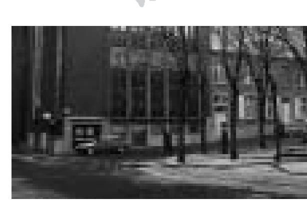
Lundi: 8h30 - 12h30 et sur rendez-vous l'après-midi
Mardi: 17h00 - 19h30 (sauf congés scolaires)
Mercredi: 8h30 - 12h30 et 13h30 - 16h00
Jeudi: 8h30 - 12h30 et 13h30 - 16h00
Vendredi 8h30 - 12h30 et sur rendez-vous l'après-midi
En période de congés scolaires ouvert tous les matins de 8h30 à 12h30

Décentralisations: (sauf congés scolaires)
Maison de l'Emploi de BRAINE-LE-COMTE
rue Ferrer, 11 — Tél.: 067/ 41.15.60
Les 2ième et 4ième mardis du mois de 13h30 à 16h00

Maison de l'Emploi de CHAPELLE-LEZ-HERLAIMONT
rue Solvay, 17 - Tél.: 064/31.07.30
Les 3ième mardis du mois de 13h30 à 16h00

Régie de Quartier d'ENGHIEN
rue des Bleuets, 34
Les 1er mardis du mois de 13h30 à 16h00

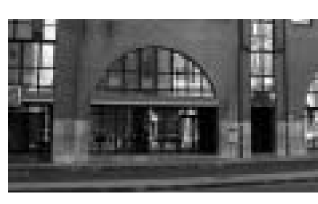
Maison de l'Emploi d'ERQUELINNES
rue de la gare, 26 à 6560 Solre-sur-Sambre
Tél: 071/59.77.62
Tous les 2ième lundis du mois à 14 heures précises.



Mons

Square Roosevelt, 6 - 7000 MONS
Tél.: 065/40.93.40 - Fax: 065/31.90.69
carrefour.mons@formabanque.be

Lundi - Mercredi - Vendredi - Samedi:
9h00 - 12h00
Mardi - Jeudi: 9h00 - 16h00



Charleroi

rue de l'Ecluse, 16 - 6000 CHARLEROI
Tél.: 071/23.05.03 - Fax: 071/79.79.49
Numéro de téléphone de l'accueil CEFO axe formation: 071/23.06.88
carrefour.charleroi@formabanque.be

Lundi: 8h30 - 12h00 et 13h30 - 16h00
Mardi: 8h30 - 12h00
Mercredi: 10h00 - 12h00 et 13h30 - 16h00
Jeudi: 8h30 - 12h00 et 13h30 - 16h00
Vendredi: Fermé
Samedi: 9h00 - 12h00

Namur

rue Godfroid, 56 - 5000 NAMUR
Tél.: 081/72.87.00 - Fax: 081/74.81.89
carrefour.namur@formabanque.be

Lundi - Mardi - Vendredi: 8h30 - 12h30 et 13h15 - 16h15
Mercredi: 8h30 - 12h00
Samedi: 9h30 - 12h00

Liège

Quai Banning, 4 - 4000 LIEGE
Tél.: 04/254 57 42 - Fax: 04/254 40 19
carrefour.liege@formabanque.be

Lundi - Mercredi - Jeudi - Vendredi: 8h30 - 12h30
Mardi: 8h30 - 16h30
Fermeture des portes 1/2h avant

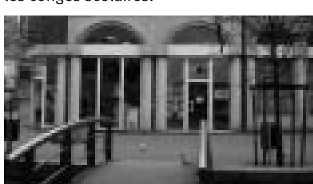


Verviers

rue de Coronmeuse, 53-55 - 4800 Verviers
Tél.: 087/30.76.00 - Fax: 087/31.57.49
carrefour.verviers@formabanque.be

Lundi: 8h30 - 12h30 et 13h30 - 16h30
Mardi: 8h30 - 12h30 et sur rendez-vous l'après-midi
Mercredi: Fermé
Jeudi: 8h30 - 12h30
Vendredi: Fermé
Samedi: 9h30 - 12h00

Les horaires peuvent varier pendant les congés scolaires.





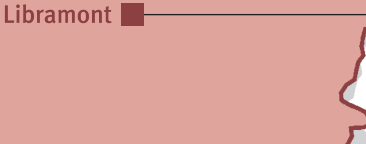


Huy

Place Saint Séverin, 5a - 4500 HUY
Tél.: 085/27.41.31 - Fax: 085/25.04.85
carrefour.huy@formabanque.be

Lundi: 8h30 - 12h30 et sur rendez-vous l'après-midi
Mardi: 13h30 - 17h30
Mercredi: 8h30 - 12h30 et 13h30 - 16h30
Jeudi: 8h30 - 12h30 et sur rendez-vous l'après-midi
Vendredi: 8h30 - 12h30 et sur rendez-vous l'après-midi

Décentralisations
Maison de l'emploi de Waremme les lundis de 13h00 à 16h00
Forem d'HANNUT les 1ers et 3ièmes lundis du mois toute la journée.



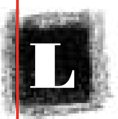
Libramont

Avenue de Bouillon, 32 - 6800 Libramont
Tél 061/29.00.10 - Fax 061/22.25.49
carrefour.libramont@formabanque.be

Lundi: Fermé
Mardi - Jeudi: 8h30 -12h30 et 13h30 - 16h30
Mercredi: 13h30 - 16h30
Vendredi: 8h30 - 12h30

1er et 3ième samedis du mois: 9h30 - 12h00 (sous réserve de modifications en période de congés scolaires).

Prenez le train de la formation



Le programme de formation de l'Interfédération est en gare. Voyageurs et voyageuses, vous êtes attendus sur les quais. Saisissez l'occasion de cheminer avec d'autres qui vivent des situations parfois très proches des vôtres, d'apprendre du neuf, de vous lancer sur la voie de nouveaux projets, de partager, de vous enrichir, d'expérimenter, de prendre distance, d'élargir vos horizons...

Trois formules, à agencer au gré de vos besoins:

"Orient Express": 1 module pour chacun des métiers du secteur

Organisé sur 8 ou 10 jours. Vous partirez de vos expériences professionnelles en identifiant les difficultés et les besoins rencontrés sur le terrain. Nous les travaillerons ensemble en utilisant des outils techniques et pratiques pour comprendre (analyser) ce qui se passe et agir.

- *Quai n°1: Les secrétaires, au four et au moulin*
  Ce module mettra l'accent sur les différentes facettes du métier de secrétaire. Des sujets tels que situer son rôle et sa fonction comme secrétaire, s'organiser pour mieux répondre aux demandes, savoir écouter, savoir communiquer, se constituer un réseau de relais... seront abordés en fonction des besoins.
  Les 19-28/04, 19/05, 7/06, 8-29/09, 13/10, 17/11, 1-20/12.

- *Quai n°2: Les formateurs et formatrices, un métier multiforme*
  Après avoir partagé leurs expériences professionnelles, les participants réaliseront un ou des projets pour travailler ensemble une question, ce qui leur permettra de s'initier à la "pédagogie du projet". Une évaluation approfondie de la dynamique vécue pendant la réalisation du projet permettra de tirer des enseignements. Des informations théoriques et méthodologiques permettront d'approfondir l'un au l'autre point.
  Les 21/04, 12/05, 2-17/06, 16/09, 7-27/10, 18/11, 2-16/12 (prioritairement pour les formateurs pratiques).
  Les 4-5-6/07, 24-25-26/08, 3-4/11, 8-9/12 (prioritairement pour les formateurs théoriques).

- *Quai n° 3: Les intervenants psycho-sociopédagogiques, métier caléidoscope*
  Le module sera construit à partir des expériences des participants qui seront approfondies à travers des sujets tels que la définition de l'identité de l'IPSP, la gestion de groupe, la gestion des ressources humaines, l'écoute, la cohérence entre la pratique quotidienne, et les valeurs, et l'éthique développées dans le projet pédagogique... Un regard sur le processus de formation permettra de se doter d'outils d'intervention.
  Les 12/03, 3-24/05, 14/06, 6/09, 4/10, 18/10, 8-29/11, 13/12.

- *Quai n° 4: Les directeurs et directrices, chefs d'orchestre*
  Trois éléments: 1 temps de formation décliné autour de 4 axes (la fonction dirigeante, le travail avec les collaborateurs, le management dans le non-marchand et l'analyse des situations organisationnelles); 2 rencontres de supervision collective; 3 h de coaching individuel.
  Les 18/04, 2-27/05, 9/06, 23/09, 3/10, 10-21/11 (formation) et les 27/06 et 27/10(supervision collective).



"Mini-trip": sept modules thématiques

Pour mieux connaître le secteur de l'insertion:

- *Quai n°5: Insertion socioprofessionnelle, décret, enjeux & cie*, organisé 2 fois: 11/04 et 11/10.
- *Quai n°6: L'insertion socioprofessionnelle, une réponse à l'exclusion?*, les 10-23/05.
- *Quai n° 9: Le statut du stagiaire*, le 6/10.

Avoir des informations utiles:

- *Quai n°7: Secret professionnel et vie privée, leur impact déontologique*, les 15-22/09.
- *Quai n°8: Eléments de droit social*, les 16-20/06.
- *Quai n°10: Le statut des personnes étrangères et leur accès à la formation et à l'emploi*, les 14-22/11.

Avoir des pistes concrètes pour traverser des difficultés:

- *Quai n°11: Initiation à la gestion des conflits*, les 19/09, 10-24/10.

"Accompagnement voyageurs": trois interventions à propos de la question interculturelle

Celles-ci seront organisées dans les centres qui en feront la demande. La dynamique interculturelle sera abordée à travers des activités et des thèmes puisés dans la pratique quotidienne. Ce qui permettra de s'interroger sur le thème: "vivre ensemble en étant différents".

Toutes les formations sont organisées à Namur, au siège de l'Interfédération (sauf la formation "quai n°2" pour les formateurs théoriques dont le lieu sera défini en fonction de l'origine des participants).

Renseignements et inscriptions: Marina MIRKES, coordinatrice pédagogique, *marina.mirkes@skynet.be*, 081/74.32.00

Carrefour Formation Bruxelles



Ancêtre ou pionnier?

C'est en décembre 1987 que Carrefour Formation Bruxelles ouvrait ses portes aux premiers visiteurs. Les vagues successives de régionalisation et communautarisation n'étant pas encore passées, c'est sous les hospices de l'ONEm que le centre se créa.
Son objectif était de mettre en avant les méthodes, novatrices à l'époque, utilisées en formation professionnelle; le centre se devait d'être la "vitrine" d'une formation professionnelle qui cherchait encore à l'époque ses lettres de noblesse: une quinzaine de Personnal Computer permettant aux visiteurs de se familiariser avec cet outil encore tout neuf, un simulateur de tour à commande numérique chargé de promouvoir les nouvelles technologies de production industrielle, une station graphique anticipant les modes de l'infographie et du web, un labo langues car déjà les langues...
Cerise sur le gâteau, le centre était aussi chargé, accessoirement, d'informer et d'apporter des conseils sur l'offre de formation professionnelle.
C'est cependant cette dernière fonction qui prendra rapidement le dessus sur les autres.

Parce qu'une formation ne s'improvise pas

En réponse aux attentes des usagers, Carrefour Formation s'est donc rapidement profilé comme le centre d'informations et de conseils en formation professionnelle de la région bruxelloise.
L'objectif est toujours le même aujourd'hui: proposer dans un lieu unique une information, exhaustive et à jour, sur toute l'offre de formation pour adultes et des conseils personnalisés en matière de choix de formation.

Le centre fonctionne en libre service et accueille chaque année près de 25 000 usagers (90% de demandeurs d'emploi et 10% de travailleurs).

Carrefour Formation a créé la base de données "Dorifor", catalogue informatisé de l'offre de formation à Bruxelles. Depuis 2001, cette base de données est mise à disposition de partenaires privilégiés que sont l'Orbem, les missions locales, les services insertion des CPAS et les services communaux d'emploi. Cette base de données sera prochainement accessible à tous via internet.





Et demain...

Un grand projet est en chantier. Dans quelques mois, le Carrefour Formation actuel disparaîtrait pour faire place à une nouvelle structure, en collaboration avec l'emploi et l'enseignement. Ce partenariat élargi permettra au "nouveau" carrefour d'assurer une véritable mission de *portail bruxellois d'information et de conseil en matière de formation, d'emploi et d'enseignement.*

Horaire du Carrefour Formation de Bruxelles
rue des Chartreux 70 A
1000 BRUXELLES
Tél.: 02/502 38 74

LUNDI - MARDI - JEUDI - VENDREDI: de 9h00 à 12h30
SAMEDI: de 10h00 à 14h30
(prioritairement aux travailleurs)

Jean-Pierre Landrain
Directeur de
Carrefour Formation
Bruxelles

Elargir le partenariat dans les EFT-OISP, pourquoi?

Depuis quelques semaines, nous avons le plaisir d'accueillir progressivement dans l'axe emploi de nouveaux collègues délégués par les Missions régionales et par l'AWIPH, ainsi que de nouveaux Conseillers de FOREM Conseil. Quelques mois auparavant, c'était l'IFAPME qui augmentait sa participation pour permettre de développer l'axe création d'activités.
Et parallèlement à cela, de nouveaux Conseillers de l'Intérfédération des EFT-OISP, de l'Enseignement de Promotion Sociale et de l'IFAPME rejoignent progressivement également les équipes.

Nul doute que ce qui motive de tels investissements des uns et des autres est dicté par le volume croissant de personnes qui fréquentent ces libres services. D'après nos estimations, en 2004, nous avons enregistré environ plus de 18 % d'augmentation de fréquentation dans les Carrefour Emploi Formation rapprochés et environ 7 % pour l'ensemble du dispositif.

Mais ceci n'explique pas tout. Il y a une volonté partagée de voir la dimension partenariale apparaître dans tous les axes et pas seulement dans l'axe formation.

Pour expliquer cette motivation du point de vue du FOREM, je ne peux m'empêcher de faire un petit détour par cette notion portant le nom bizarre de "régisseur-ensemblier".

Cette notion est apparue suite au fait que la Région wallonne a marqué son accord à l'ouverture du marché de l'emploi et donc a mis fin au monopole (en partie théorique) du Service Public d'Emploi ou, plus précisément, de la partie Emploi du FOREM. Il s'agissait de reconnaître explicitement que d'autres organismes jouent un rôle de placement et offrent des services qui y sont liés. Parallèlement, pour éviter que ce soit une jungle et que les usagers (entreprises et particuliers) s'y retrouvent, il fallait créer une instance qui coordonnerait les choses, non pas en édictant des règles et en contrôlant leur application, mais plutôt en informant sur ce qui se passe (qui fait quoi, qui offre quoi, les besoins sont-ils rencontrés, etc.) et en favorisant l'articulation des différents organismes intervenants pour éviter des déperditions d'énergie.



Carrefour Emploi Formation...



Il y a déjà presque 4 ans, notre nouveau contrat de gestion en parlait; il y a 3 ans, c'était le décret qui officialisait le fait qu'au sein du FOREM existeraient 3 entités dont le régisseur-ensemblier (appelé maintenant FOREM Conseil) qui “exerce les fonctions de coordination des opérateurs du marché régional du travail dans le cadre de l'insertion professionnelle, de conseil et d'orientation des particuliers et des entreprises sur le marché régional du travail, de mise en œuvre de dispositifs publics, d'instruction et de vérification administrative d'octroi d'aides et de subventions, d'octroi et de maintien des droits sociaux ainsi que de gestion et de diffusion de l'information”.

C'est cela qui explique le fait que travailler en partenariat est devenu le mode principal de travail pour FOREM Conseil.

C'est cela qui a motivé le fait qu'on a chargé FOREM Conseil de coordonner le dispositif, pour l'ensemble des axes.

C'est cela qui a fait qu'il apparaissait de plus en plus inadéquat de n'avoir que du personnel FOREM dans l'axe emploi alors qu'on sait très bien qu'il y a bien d'autres organismes que nous qui offrent des services dans ce domaine.

C'est cela qui a fait que nous étions à l'affût de toute opportunité pour élargir le partenariat. Pourquoi, l'IFAPME, l'AWIPH et les Missions régionales?

Pour l'IFAPME, les choses ont coulé de source: nous étions déjà partenaires dans l'axe formation, nous étions sur la même longueur d'onde quant à l'offre de service à fournir, nous avions la garantie qu'ils mobiliseraient leur réseau de partenaires pour ouvrir le champ et assurer ainsi l'information sur toutes les offres de services quelles que soient les structures.

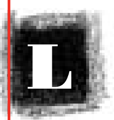
L'AWIPH, elle nous en a fait spontanément l'offre: puisqu'elle assume des fonctions à la fois dans le champ de la formation et de l'emploi, ne serait-il pas plus judicieux que ces deux dimensions apparaissent aussi dans les Carrefour Emploi Formation et pas une seule?

Et les MIRE me direz-vous?
Et bien, c'est un partenaire qui dès l'origine des Carrefour Formation avait manifesté son intérêt à s'associer, mais surtout c'est un partenaire qui (tout comme les EFT et OISP mais cette fois dans l'axe emploi) a une expertise particulière avec les publics éloignés de l'emploi et donc, nous aidera particulièrement à toucher ces publics. Ceci est particulièrement important à l'heure actuelle.

Car le sens de ce partenariat est bien celui-là: faire mieux à plusieurs que seul car on regroupe en un seul lieu des expertises différentes.
Chaque partenaire a des spécificités: connaissance de publics spécifiques, connaissances approfondies de certaines offres de services, réseau de partenaires différents, maîtrise de certaines méthodes de travail, etc.
Mais tous, nous partageons une même ambition dans les Carrefour Emploi Formation, servir au mieux des publics très variés, dans un souci de les Conseiller dans leurs choix, au mieux de leur propre intérêt.

Sylvie Osterrieth
Directrice Exécutive
de FOREM Conseil
et Présidente du Comité
d'accompagnement
par délégation.

Carrefour Emploi Formation: en dével

L'idée de regrouper en une seule structure, Carrefour Emploi Formation, les services offerts d'une part par les Carrefour Formation et les Espaces Ressources Emploi n'est pas neuve. Le Contrat d'Avenir pour la Wallonie avait déjà annoncé la couleur et le contrat de gestion 2001-2005 du FOREM le confirmait. Mais à l'époque, on pensait plutôt créer une Cité des Métiers à l'instar de celle créée à Paris et dans d'autres villes. Liège, puis 2 ou 3 autres villes wallonnes devaient les accueillir.

Pour réaliser ce projet, plusieurs groupes de travail étaient mis en place début 2003. Le premier dit "de base ou de terrain" regroupait autour d'une chef de projet de FOREM Conseil des coordinateurs, des responsables et des Conseillers tant des Espaces Ressources Emploi que des Carrefour Formation. Un de ses objectifs était d'élaborer le cahier des charges de cette Cité des Métiers de Liège pour se faire agréer et obtenir le label. Un deuxième groupe, composé de quelques représentants du comité d'accompagnement régional, avait la charge de retranscrire la volonté de tous les partenaires (AWIPH, Enseignement de Promotion Sociale, FOREM Conseil, FOREM Formation, IFAPME et Interfédération des EFT-OISP) de travailler ensemble dans une nouvelle convention-cadre.

D'autres personnes, enfin, planchaient sur les multiples questions pratiques que posait cette initiative et sur les réponses aux questions que se posait le personnel.

Mais il s'est vite avéré qu'il était difficile de remplir rapidement toutes les conditions du label. Par contre, sur les deux autres champs, le travail avançait à grands pas.

Le mercredi 9 avril 2003, après-midi, tous les membres du Comité d'accompagnement régional, des responsables et Conseillers de tous les Espaces Ressources Emploi et des Carrefour Formation s'étaient donné rendez-vous dans la salle de conférence de l'Université du Travail de Charleroi. Le but était de rappeler l'essence du projet, de répondre aux questions et de dialoguer sur les évolutions en cours. La Ministre régionale wallonne de l'Emploi et de la Formation, Madame Marie Arena, nous avait assurés de sa venue et était présente. C'est à cette occasion qu'elle décida d'annoncer sa décision de reporter le projet des Cités des Métiers à la mode wallonne et de porter sur les fonds baptismaux le concept des Carrefour Emploi Formation. Il y en aurait onze, une implantation dans chaque direction régionale qui viendrait tisser, avec les Maisons de l'Emploi, le nouveau réseau de redéploiement physique du Service Public de l'Emploi.

La mise en œuvre de ce service de FOREM Conseil, en conformité avec la fonction de régisseur-ensemblier qu'il est chargé d'assumer, et de ses partenaires venait d'être lancée.

Sur base du rapprochement physique des Espaces Ressources Emploi et des Carrefour Formation, les Carrefour Emploi Formation ont pour mission de rassembler de multiples savoirs sur le champ de l'activité économique et des métiers afin de fournir la base de l'information et du conseil en matière d'emploi, de formation, d'orientation professionnelle, de création d'activités ainsi que du travail et de la formation à l'étranger.

Actuellement, trois Carrefour Emploi Formation ont ouvert leurs portes: Liège en mai 2003, Charleroi en novembre de la même année et Mons au début 2004. Le Brabant wallon, avec une implantation sur 2 sites (Wavre et Nivelles) et Verviers devraient être opérationnels dans le courant de l'année 2005. De même, avant la fin de ce premier semestre courant, l'implantation arlonnaise du service dans le Luxembourg sera réalisée. Celle-ci se complétera dans le futur par l'aménagement d'un deuxième site à Marche-en-Famenne. Entre-temps, les équipes tant d'Arlon que du Carrefour Formation de Libramont porteront ensemble le développement des activités sur l'ensemble de ce territoire.

un dispositif oppement...



Nul doute, compte tenu de tous les enjeux précités, qu'il n'y aura pour quiconque s'investit dans ce dispositif en développement, tant au sein des équipes sous-régionales qui ont accueilli près d'un demi million de visites en 2004, que de la coordination des Structures Partenariales et du Comité d'accompagnement régional, de possibilités de s'endormir sur ses lauriers.

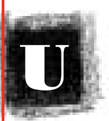
Alain Coppenolle
Coordinateur
Carrefour Emploi Formation

Carrefour Emploi Formation, c'est non seulement la création d'un service unique et multipartenarial dont l'effet le plus marquant est le rapprochement des équipes des Espaces Ressources Emploi et des Carrefour Formation, mais également, *la mise en place d'une nouvelle dynamique de projet commun* pour tous les agents; qu'ils travaillent dans une structure déjà rapprochée (Liège, Charleroi et Mons) ou non encore rapprochée, à savoir, les Espaces Ressources Emploi et les Carrefour Formation des 8 autres sous-régions.

Sans renier leurs opérateurs d'origine pour lesquels ils sont dans les équipes non seulement les relais incontournables, mais également les porteurs actifs des missions de leur institutions respectives, l'appropriation de cette nouvelle dynamique par tous les agents ne vise qu'à garantir auprès du public les principes du service comme énoncé dans la convention-cadre des Carrefour Emploi Formation, notamment, la gratuité, la centration sur l'usager et le droit de ce dernier de bénéficier d'informations objectives, neutres et pertinentes par rapport à ses besoins, etc.

Enfin, au-delà des implantations nouvelles, de la construction d'une dynamique et d'un travail d'ajustement permanent de son offre de services, en ce début 2005, Carrefour Emploi Formation, c'est aussi l'intégration de plus de cinquante nouveaux Conseillers détachés par les opérateurs fondateurs mais également par de nouveaux partenaires: les Missions Régionales pour l'Emploi.

Mais que fait l’ dans les CEFo?



Une mission peut-être trop peu connue

L’AWIPH est sans doute surtout vue comme un organisme développant et/ou finançant divers soutiens spécifiquement destinés aux personnes handicapées. Dans le domaine de l’insertion professionnelle, on connaît les entreprises de travail adapté (ex-ateliers protégés), les 14 centres de formation professionnelle, le contrat d’adaptation professionnelle, le travail de conseil réalisé par les Bureaux régionaux, les primes et incitants à l’emploi ...

C’est évidemment exact, mais incomplet. En effet, l’AWIPH est surtout chargée, dans le cadre du Décret qui l’a instituée le 6.04.95, d’une mission générale de coordination et d’information. Même si cela fait bientôt dix ans que ce Décret a été voté, les choses ne se mettent en place que lentement ...
Le contrat de gestion conclu entre le Gouvernement wallon et l’AWIPH prévoit qu’elle doit promouvoir le service aux personnes handicapées en priorité via les politiques générales et les actions ouvertes à tout citoyen, encourager l’adaptation de ces politiques générales pour mieux répondre aux besoins différenciés des personnes handicapées, et soutenir leurs démarches auprès de services généraux.

La participation de l’AWIPH à Carrefour Formation depuis 1998 s’inscrit tout naturellement dans cette perspective.

Qu’est-ce que cela donne?

L’expérience montre que l’affectation de Conseiller(e)s en formation, à mi-temps dans chacune des équipes, permet de sensibiliser efficacement l’ensemble des Conseillers aux réalités vécues par les personnes handicapées. Lorsqu’une personne handicapée passe la porte d’un Carrefour, elle est reçue par n’importe quel Conseiller, parmi ceux qui sont disponibles à ce moment. Si la prise en compte du handicap s’avère quelque peu complexe, le Conseiller pourra se faire aider par l’agent de l’AWIPH, qui pourra à son tour “activer” les ressources spécialisées qu’il est supposé connaître un peu mieux que ses collègues.

Mais souvent, et de plus en plus à mesure qu’il accumule de l’expérience, le Conseiller “non spécialisé” (sur les questions de handicap) peut faire face de manière autonome.

Il faut aussi, parfois, convaincre l’opérateur de formation, ou son responsable des admissions, que tel handicap n’est pas un obstacle majeur pour telle formation, que moyennant quelques petites adaptations, le candidat peut s’intégrer à la formation, et par après exercer le métier qu’il souhaite apprendre. Ici aussi, au fil du temps, chacun est de plus en plus en mesure de plaider si nécessaire la cause du candidat handicapé. Si des obstacles structurels sont identifiés, il peut les dénoncer.

Le mouvement est aussi à envisager dans l’autre sens: grâce à Carrefour, les professionnels du handicap peuvent mieux connaître les autres opérateurs, et repérer l’intérêt de l’offre de services de chacun.

Les personnes handicapées sont-elles intéressées?

Les Conseillers ont l’impression de voir de plus en plus de personnes handicapées, et/ou de voir les visiteurs handicapés exposer leurs contraintes spécifiques en toute confiance.
D’autre part, les coups de sonde relatifs à la fréquentation des Carrefour indiquent que 6 % des visiteurs se considèrent handicapés ... et acceptent de le dévoiler aux enquêteurs[1].
En nombre, cela fait un peu plus de personnes que celles qui se présentent aux Bureaux régionaux de l’AWIPH!!! Une hypothèse pour expliquer cela, c’est que les personnes handicapées - et surtout celles qui ont des réticences à s’affirmer comme telles, et elles sont nombreuses! - apprécient d’être accueillies dans un lieu “tous publics”, où leur spécificité peut quand même être prise en compte.
On entend des témoignages à ce sujet. Ceci est évidemment à mettre à l’actif de l’ensemble des équipes qui veillent à accueillir tous les publics depuis bientôt 7 ans.

AWIPH



Et au-delà?

Banaliser la présence de personnes handicapées dans un tel lieu, c'est bien. Evaluer l'impact sur les parcours d'insertion des personnes handicapées serait évidemment mieux ... mais c'est une autre paire de manches - et pas seulement par rapport à elles. A ce jour, on ne peut donc pas démontrer qu'elles sont plus nombreuses qu'avant dans les formations des différents opérateurs. Mais on veut le croire, parce que les opérateurs semblent (un peu) moins réticents qu'il y n'y a pas si longtemps... Et à ce propos qu'en est-il du côté des EFT et des OISP?

De Carrefour Formation à Carrefour Emploi Formation

Pour les professionnels de l'AWIPH et ses partenaires, faire une distinction stricte entre formation et emploi n'a jamais paru très pertinent. Nous avons dès lors, d'emblée, soutenu le souci de rapprochement de Carrefour Formation avec les autres services de l'emploi.
La création de Carrefour Emploi Formation nous a semblé une occasion à saisir. L'AWIPH a donc décidé d'investir aussi dans l'axe emploi, en y affectant également un Conseiller à mi-temps dans chaque équipe.

A la faveur (?) de l'accompagnement des chômeurs, c'est finalement plus qu'un Conseiller à mi-temps qui portera cette préoccupation dans certaines équipes. On s'en réjouit.

C'est une nouvelle aventure qui commence là. Car au-delà des intuitions et des paris de départ, il faudra *construire* avec les autres la nouvelle fonction de Conseiller emploi dans un contexte multi-opérateur: qu'est-ce que la multiplicité des regards va apporter? Permettra-t-elle d'être réellement plus attentif aux "plus éloignés de l'emploi"? Il faudra aussi intensifier l'interactivité au sein de l'axe emploi: si certains demandeurs d'emploi peuvent tirer profit du "libre service", de nombreux autres doivent être soutenus pour maîtriser les outils mis à leur disposition, mieux savoir ce qu'ils cherchent ... ou tout simplement, avoir suffisamment confiance en eux pour croire que l'emploi sera effectivement au bout du chemin. Les Conseillères de l'AWIPH s'y emploieront ... avec tous leurs collègues!

L'expérience de Carrefour Formation sera bien entendu une excellente "carte" pour l'exploration de ces nouvelles contrées. Mais il s'agira aussi de rester attentif aux spécificités de la recherche d'emploi: une entreprise, ce n'est pas un opérateur d'insertion ... ou plutôt, ce n'est pas ainsi qu'elle se pense.
Une offre d'emploi, ce n'est pas une offre de formation.
Elle ne reste d'ailleurs offre que bien peu de temps, et il faut la saisir tant qu'il en est temps!
Et un chercheur d'emploi, ce n'est pas un candidat à une formation ... même s'ils ont beaucoup de points communs.

Luc Fohal
Responsable du service
Insertion professionnelle
et représentant de l'AWIPH
au Comité d'accompagnement
des CEFo

1 On peut donc considérer que ce chiffre est un minimum. Pour mémoire, environ 16 % de la population wallonne en âge de travailler déclare être limitée dans ses activités en raison d'un handicap ou d'une maladie de longue durée. 80 % des personnes handicapées deviennent handicapées. Et plus de 50 % des handicaps ne se voient pas.

L'Enseignement de Promotion partenair dans le dispositif



Malgré cela, des questions peuvent se poser.
Pourquoi une telle participation?
Pourquoi, encore aujourd'hui, une telle adhésion sans réserve au dispositif?
Quel est le rôle de l'Enseignement de Promotion Sociale dans le paysage régional?

Objectifs

Les principales finalités de l'Enseignement de Promotion Sociale sont de concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire et de répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

Un enseignement, au service des adultes

Depuis ses origines, l'Enseignement de Promotion Sociale est au service des personnes qui n'ont pas pu acquérir et développer le capital de formation auquel elles peuvent accéder.

Le plus souvent, ces personnes conjuguent cet effort de formation avec diverses charges familiales, professionnelles et autres qui rendent leur démarche singulièrement courageuse.

Dans le cadre des cours organisés à la fin du 19e siècle pour les populations les plus défavorisées, comme de nos jours pour les formations destinées à des personnes qui manquent de compétences et de formation de base ou qui sont à la recherche d'une spécialisation indispensable à leur adaptation technologique, la valorisation de la personne est au cœur de la démarche de cet enseignement. Il s'agit de rechercher avec elle les chemins les plus adéquats pour atteindre de nouveaux seuils de compétences et pour développer leurs capacités de formation au sens large.

Il n'est pas neutre que ce soit au sein même de l'enseignement que soit relevé le défi de mettre en pratique des formes différentes d'acquisition de connaissances, de compétences, d'attitudes et que cette démarche donne lieu à une certification reconnue par la Communauté française.

C'est pourquoi, l'Enseignement de Promotion Sociale accorde la plus grande importance au rôle de service public qu'il joue.
Il veille particulièrement aux conditions d'accès démocratiques à de telles formations - tant au niveau des conditions d'admission dans les études qu'au niveau des conditions matérielles qui les accompagnent.
Dans ces perspectives, l'expression "Enseignement de Promotion Sociale" prend tout son sens.

Promotion Sociale

D'une part, parce que l'acquisition et le développement de compétences prises au sens large constituent effectivement à tout âge et particulièrement à l'âge adulte une promotion de la personne à ses propres yeux d'abord, en référence aux collectivités auxquelles elle appartient ensuite.

Un tel mouvement favorise aussi la progression socioprofessionnelle. Ainsi, permet-il d'atteindre de nouveaux seuils d'emploi et de qualification et donne-t-il des possibilités supplémentaires de quitter le chômage, d'accéder à un emploi plus qualifié, de prendre de nouvelles responsabilités, d'acquérir une plus grande capacité d'autonomie dans le travail.

Et au-delà de ces compétences spécifiques, c'est l'ensemble des capacités d'adaptation, d'action et de positionnement de la personne en qualité d'acteur de la vie sociale, économique et culturelle qui sont valorisées et reconnues.

D'autre part, parce qu'au cours des dernières décennies, l'évolution des connaissances, des sciences et des techniques s'est considérablement accélérée et rend nécessaire des mises à jour régulières des connaissances, l'organisation de formations complémentaires et de perfectionnement, la mise sur pied de programmes constamment adaptés d'acquisition et de maîtrise de nouvelles technologies.

Dès 1997, lorsque le Gouvernement wallon a pris l'initiative de créer, dans le cadre du "Parcours d'insertion", un partenariat entre plusieurs opérateurs d'enseignement et de formation, les quatre réseaux de l'Enseignement de Promotion Sociale y ont été associés et s'y sont fortement investis. Le projet était généreux et visait à faciliter la mise à l'emploi du plus grand nombre.

Sociale, e actif

"Carrefour Emploi Formation"



De l'enseignement secondaire à l'enseignement supérieur: la complémentarité des niveaux d'enseignement

L'histoire de l'Enseignement de Promotion Sociale, et la situation actuelle de nombreuses personnes et du marché du travail, l'engagent à organiser nombre de formations de base de l'enseignement secondaire et des formations techniques destinées aux personnes les moins qualifiées, sans oublier de nombreuses formations en langues.

Diverses études économiques mettent d'ailleurs en évidence le lien entre un faible niveau d'études et la difficulté de trouver un travail stable. Elles soulignent également les rapports souvent complexes entre l'emploi et la formation.

Elles rappellent d'abord que la formation au sens large et l'enseignement en premier lieu n'ont pas comme unique but d'adapter une personne à des emplois-types. Ceci est d'autant plus vrai que les meilleures prévisions ne peuvent pas définir à moyen terme comment auront évolué les emplois et quels seront les besoins précis du marché du travail.



Formation tout au long de la vie

En outre, l'accélération des découvertes, l'explosion des moyens de communication, la mondialisation des marchés, les questions cruciales posées sur l'emploi et le travail et bien d'autres changements ont donné naissance au concept de formation tout au long de la vie.

Au moment où nos contemporains voient de plus en plus changer les emplois et professions, le rôle des différentes générations dans la société, la place et le sens donné au travail, ils prennent conscience des adaptations personnelles et professionnelles nécessaires dans un tel contexte.

Ils situent davantage la formation dans un ensemble continu d'étapes susceptibles de favoriser leurs capacités d'adaptation à différents événements et à différents moments de la vie (spécialisation professionnelle, réorientation, préparation à divers engagements, prépension et/ou retraite actives, ...).

Des personnes de générations différentes, parfois peu qualifiées ou peu scolarisées, de formations disciplinaires souvent différentes, porteuses de diverses expériences professionnelles, participent ainsi ensemble aux programmes de l'Enseignement de Promotion Sociale.

Par la diversité des échanges ainsi favorisés, par les conditions de formation de qualité mises en place, de tels groupes de formation apportent des occasions d'enrichissement qui dépassent de loin l'acquisition de nouvelles compétences, quelle que soit l'importance de celles-ci.

Pour certains adultes, de telles expériences sont en outre l'occasion d'une resocialisation, d'une remise en perspective de la formation, voire d'une réconciliation avec l'enseignement.

Elles insistent sur la nécessité, non seulement d'organiser des formations pour les personnes qui ont un faible niveau d'études et/ou de qualifications, mais aussi de veiller à favoriser la création de structures capables d'offrir de l'emploi. Et, pour ce faire, il est indispensable de disposer - et donc de former - des professionnels compétents et inventifs, susceptibles de participer à des activités de recherche - développement en vue de contribuer à la reconversion et au redéploiement socio-économique de Bruxelles et de la Wallonie.

C'est dans ce contexte et ces perspectives que s'inscrit la participation de l'Enseignement de Promotion Sociale au dispositif du Parcours d'insertion des sans-emploi en Région wallonne, pour œuvrer, avec les autres opérateurs de formation, à améliorer et à rendre possible l'insertion ou la réinsertion de nombreuses personnes en difficulté et souvent en rupture sociale.

Lorsque dans le même temps, se sont posées les questions fondamentales de la performance du dispositif d'ensemble, de la coordination à mettre en place entre les nombreux opérateurs partenaires pour assurer les conditions minimales de cohérence dans le déroulement de leurs interventions respectives et de la visibilité de l'offre de service, l'Enseignement de Promotion Sociale s'est intégré totalement et sans réserve dans les Commissions régionales et sous-régionales et a participé, en tant que partenaire fondateur, à la création de ces lieux multiopérateurs d'information, d'orientation et de conseil sur la totalité de l'offre de formation et d'insertion, que sont les *Carrefour Formation.*

Les quatre réseaux de cet enseignement y ont affecté, dans chaque sous-région, un personnel choisi, en principe, pour sa bonne connaissance de l'opérateur qu'il représente, mais aussi pour son esprit d'ouverture au partenariat, ses qualités humaines, d'accueil au public et de discrétion.

Aujourd'hui, les motifs d'adhésion de l'Enseignement de Promotion Sociale au dispositif "Carrefour Emploi Formation" restent nombreux:

› **Par rapport aux bénéficiaires:**

1. Informer et s'informer sur l'ensemble de l'offre de formation en Région wallonne et à Bruxelles;
2. Veiller à l'adéquation de son offre de formation pour donner les meilleures réponses aux demandes du public;
3. Expliquer de manière simplifiée une offre de formation multipartenariale souvent complexe;
4. Aider le bénéficiaire à rechercher, dans l'ensemble de cette offre, les chemins les plus adéquats pour atteindre de nouveaux seuils de compétences et pour développer ses capacités de formation au sens large;
5. Favoriser la progression socioprofessionnelle du bénéficiaire, en lui permettant d'atteindre de nouveaux seuils d'emploi, lui donnant ainsi des possibilités de quitter le chômage, d'accéder à un emploi plus qualifié, de se réorienter, de prendre de nouvelles responsabilités ou d'acquérir une plus grande capacité d'autonomie au travail;
6. Participer à la création de filières de formation au sein du réseau partenarial permettant au bénéficiaire qui le souhaite d'obtenir une certification ou un diplôme reconnu par la Communauté française.

› **Par rapport au dispositif:**

7. Aider au développement optimal du dispositif actuel visant à rapprocher les axes complémentaires de l'emploi et de la formation notamment, au sein d'un même espace;
8. Veiller à ce que soit en toutes circonstances, préservé l'esprit multipartenarial, positif et constructif, qui a présidé à la mise en place et au développement des *Carrefour Formation* et a permis d'offrir au public, des services de qualité.

Les représentants
des réseaux EPS
au Comité d'accompagnement
des Carrefour Emploi Formation
de la Région wallonne

Adresses utiles:

Communauté française
Direction générale de l'Enseignement non obligatoire
Rue A. Lavallée, 1
1080 Bruxelles
Tél.: 02/690 80 00
Téléphone vert: 0800 20000
www.enseignement.be

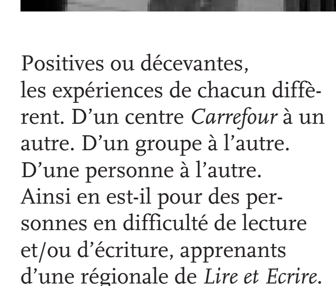
CPEONS
Conseil des Pouvoirs organisateurs de l'Enseignement Officiel Neutre Subventionné
Rue des Minimes, 87 - 89,
1000 Bruxelles
Téléphone: 02 / 504 09 10
Fax: 02 / 504 09 38
cpeons@brunette.brucity.be

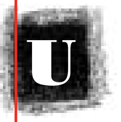
FELSI
Fédération des Etablissements Libres Subventionnés Indépendants
Rue Brogniez, 42
1070 Bruxelles
Tél.: 02/527 37 92
Fax: 02/527 37 91
felsi@profor.be

SEGEC
Fédération de l'Enseignement de Promotion Sociale Catholique (FEProSoC)
Rue Guimard, 1
1040 Bruxelles
Tél.: 02/507 06 54
Fax: 02/507 06 53
feprosoc@segec.be



“Les Carrefour Formation? En rose et noir!”





“Un téléphone pour chercher un stage auprès des employeurs, un ordinateur et un coup de main du personnel pour taper un CV, une photocopieuse, des journaux avec les annonces, des classeurs reprenant toutes les formations et compétences pour tous les métiers...cela m'a vraiment aidé” se réjouit Michael, en formation “horticulture”.

Dans le même groupe, Fabienne tempère: *“le Conseiller du Carrefour Formation a presque voulu m'imposer de continuer sur la voie du graphisme, alors que j'avais clairement annoncé que cela ne me correspondait pas et que je souhaitais m'orienter vers l'horticulture. Il me proposait une formation longue de trois années loin de chez moi. Finalement, j'ai trouvé une formation par moi-même”*. Néanmoins, Fabienne souligne la disponibilité des agents et leurs connaissances.

Quant à Justin, il a particulièrement apprécié la visite d'une Conseillère, qui s'est déplacée jusqu'à son groupe pour *“nous expliquer précisément les différentes fonctions qui allaient s'offrir à nous. Utile en début de formation. Elle nous a aussi expliqué comment devenir indépendant, par exemple. Et avec le sourire en plus. Très chouette!”*.

Positives ou décevantes, les expériences de chacun diffèrent. D'un centre *Carrefour* à un autre. D'un groupe à l'autre. D'une personne à l'autre. Ainsi en est-il pour des personnes en difficulté de lecture et/ou d'écriture, apprenants d'une régionale de *Lire et Ecrire*.

Si Herlina a globalement apprécié l'accueil reçu au *Carrefour*, plusieurs de ses pairs soulignent des obstacles. *“Tout ou presque se passait par écrit. L'employé me tendait des documents qu'il n'avait pas le temps de me résumer oralement”* regrette Kathy.

Une autre apprenante *“ne comprenait pas le vocabulaire compliqué utilisé, et sur les papiers, et dans la bouche de l'employée”*. Josefa s'interroge: *“Pourquoi ne lui as-tu pas réclamé des mots simples?”*. *“Son accueil était tellement froid et expéditif que je n'ai pas osé”* répond Kathy.

Ce manque d'explication, Houcin le déplore également. *“J'exprime mon intérêt pour une formation d'agent de sécurité, du tac au tac, on me demande ma nationalité. Marocaine. Directement, sans précision supplémentaire, on me dit que ça n'ira pas”*[1].

Expériences heureuses et insatisfaisantes se croisent donc. C'est pourquoi des centres *Carrefour Formation* et des régionales de *Lire et Ecrire* ont entamé voici plusieurs mois un travail commun. Pour améliorer l'accessibilité et prendre en compte les réalités de tous les publics.

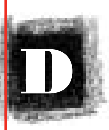
Propos recueillis par
Karim Majoros
Chargé de sensibilisation et communication
Lire et Ecrire Wallonie

---

1 La loi “Tobback” de 1990 impose entre autres conditions la nationalité belge ou européenne. Ceci ne lui a pas été expliqué.

La contribution de l'
dans une structure

La genèse



Dès 1998, l'IFAPME (alors IFPME) a souscrit d'emblée à la structure partenariale et a participé, dès sa création, à la mise en place des Carrefour Formation instaurés dans le cadre du Parcours d'Insertion en Région wallonne.

Cette initiative novatrice permettait de rassembler en un même lieu l'ensemble de l'offre de formation disponible en Région wallonne. A ce titre, l'IFAPME, opérateur de formation qualifiante, se devait d'être partenaire de ce dispositif aux côtés du FOREM, de l'Enseignement de Promotion Sociale, de l'AWIPH et des EFT-OISP.

L'IFAPME a donc décidé d'affecter du personnel (quatre temps plein et quatre mi-temps) dans les Carrefour Formation en poursuivant un double objectif: proposer son offre de formation et la mettre à disposition du public des Carrefours mais aussi de faire bénéficier son public de l'offre de formation des partenaires.

La volonté de l'IFAPME a été d'être présent le plus largement possible dans l'ensemble du territoire couvert par les Carrefours.

La spécificité de notre démarche

En parallèle, se développait à l'IFAPME, un Dispositif d'Aide à la Décision qui visait à orienter nos apprenants en fonction de leur projet personnel et professionnel. Cela étant, les acteurs du réseau (les délégués à la tutelle, les assistants d'aide à la décision, les structures d'accueil des centres de formation et, plus généralement, les agents de notre organisation en contact avec les apprenants) étaient régulièrement confrontés à des demandes du public auxquelles l'offre disponible au sein de notre réseau ne répondait pas spécifiquement.

D'emblée, l'IFAPME a inscrit son Dispositif d'Aide à la Décision dans une dynamique partenariale et a travaillé sur la complémentarité des deux structures.

Cette complémentarité s'établit dans le partage de l'information, des démarches et des ressources humaines; ainsi, des agents prestent un mi-temps dans le Dispositif d'Aide à la Décision de l'IFAPME et leur autre mi-temps dans la structure Carrefour Formation.

Ce partage d'activité permet de capitaliser l'expérience acquise dans les structures respectives et de pouvoir offrir au public une meilleure approche de leur problématique.

Le déploiement des Carrefour Emploi Formation

Inscrit dès la mise en œuvre des Carrefour Formation dans l'axe trouver une formation, le déploiement des Carrefour Emploi Formation par le rapprochement entre les structures Carrefour Formation et les Espace Ressources Emploi a permis à l'IFAPME d'offrir son expertise en matière d'accompagnement à la création d'entreprise.

Depuis, l'IFAPME a développé sa participation dans l'axe Créer son activité.

Dès l'ouverture du premier Carrefour Emploi Formation à Liège, une personne a donc été détachée pour prendre en charge cet axe spécifique et la fréquentation qu'a connu cet axe prouve que cette présence correspond bien à une attente du public.

Un groupe de travail entre FOREM Conseil, la Coordination des Structures Partenariales, et l'IFAPME se réunit tous les mois pour capitaliser l'expérience acquise au CEFo de Liège, développer des outils et méthodologies spécifiques à cet axe et les transférer dans les autres Carrefours.

Depuis le début de cette année 2005, une procédure de recrutement est en cours qui permettra de proposer les services dans les Carrefours de Mons, Charleroi, Libramont, Brabant wallon et Verviers. Cela portera à six le nombre de personnes en charge de l'activité dans cet axe.

IFAPME

partenariale



Cette meilleure connaissance de l'autre permet de positionner ces différents partenaires, non plus en position de concurrence mais dans une logique de partenaires ayant des complémentarités à partager.

Jacques Bounameaux,
Administrateur général adjoint;
Alsidia Cacciola,
Conseillère relations entreprises;
Charles Hittelet,
Conseiller pédagogique et responsable de PME-Création;
et Marie-Anne Noël,
Directrice structure d'appui de l'alternance

Les perspectives

Enfin, dans le cadre du 'Plan d'Accompagnement des Chômeurs', initialisé par la 'Conférence Nationale pour l'Emploi', de nouveaux moyens budgétaires ont été alloués qui permettront à l'IFAPME de renforcer sa participation dans l'axe 'Trouver une formation'.

Trois agents IFAPME seront affectés à Huy, Libramont et Mons.

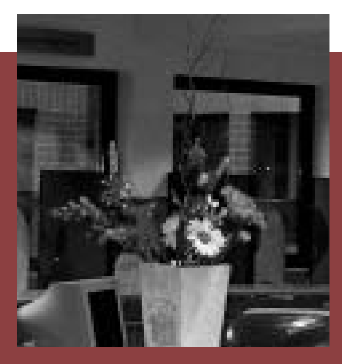
La découverte de l'autre

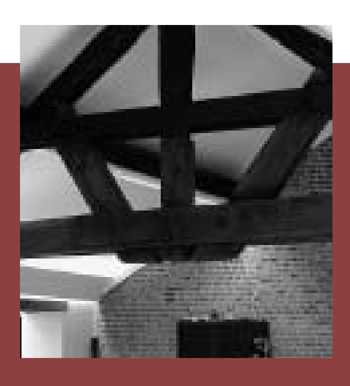
Ce projet partenarial a permis de développer une meilleure connaissance réciproque entre les opérateurs du dispositif.

En effet, l'approche par le public plutôt que l'approche institutionnelle a permis de mettre en évidence les spécificités des différents opérateurs et leurs complémentarités.

Par le biais de ces partenariats, l'IFAPME a pu apporter des réponses plus adaptées à certains publics tels que par exemple avec l'AWIPH, dans la gestion des contrats d'apprentissage en faveur de public présentant des handicaps, avec les EFT-OISP dans la mise en place de passerelles entre nos institutions.







Les illustrations de ce numéro ont été réalisées avec l'aimable collaboration des Conseillers en formation des différents sites.

Merci à tous.



Les cinq fédérations membres de l'Interfédération EFT-OISP sont:

ACFI - Action Coordonnée de Formation
et d'Insertion Socio-professionnelle

ch. de Boondael, 6/14 - 1050 Bruxelles
T. 02/640 44 07 - F. 02/648 08 65
E-mail: fias.acfi@acfi.be - Site: www.acfi.be
Représentée par Daniel THERASSE et Maribel DROESBEKE

AID - Actions Intégrées de Développement

ch. de Haecht, 579 - 1030 Bruxelles
T. 02/246 38 61/62/65 - F. 02/246 38 20
E-mail: secretariat@aid-com.be - Site: www.aid-com.be
Représentée par Pierre GEORIS et Joël GILLAUX

ALEAP - Association Libre d'Entreprises
d'Apprentissage Professionnel

rue Henri Lecocq, 47 - 5000 Namur
T. 081/24 01 90 - F. 081/24 01 96
E-mail: federation@aleap.be - Site: www.aleap.be
Représentée par Eric MIKOLAJCZAK et Dan WENDORF

CAIPS - Concertation des Ateliers
d'Insertion Professionnelle et Sociale

rue E. Malherbe, 18 - 4400 Flémalle
T. 04/337 89 64 - F. 04/330 18 80
E-mail: caips@skynet.be - Site: www.federationcaips.be
Représentée par Guy LEJEUNE et Marianne MICHIELS

Lire et Ecrire en Wallonie

rue de Marcinelle, 42 - 6000 Charleroi
T. 071/20 15 20 - F. 071/20 15 21
E-mail: coordination.wallonne@lire-et-ecrire.be
Site: www.lire-et-ecrire.be
Représentée par Dominique BRASSEUR et Ygaëlle DUPRIEZ

Siège de l'Interfédération EFT-OISP:

rue Marie-Henriette, 19-21 - 5000 Namur
T. 081/74 32 00 - F. 081/74 81 24
E-mail: secretariat.interfede@skynet.be
Directrice: Maryline DE BEUKELAER

Siège de la FEBISP:

rue des Alliés, 307 - 1190 Bruxelles
T. 02/537 72 04 - F. 02/537 84 04
E-mail: secretariat@febisp.be
Site: www.febisp.be
Coordination générale: Gabriel MAISSIN

Editeur responsable:

Interfédération EFT-OISP - Eric MIKOLAJCZAK
rue Marie-Henriette, 19-21 - 5000 Namur - T. 081/74 32 00

Comité d'édition:

Nathanaëlle BERGER - Marc CLEPKENS - Véronique DUPONT -
Pierre GEORIS - Nathalie HOFFSTADT - Marie-José KALININGONDO -
Véronique KINET - Marjorie LACROIX - Karim MAJOROS

Secrétaire de rédaction:

Marjorie LACROIX: 064/23 90 56
E-mail: nouvel.essor@freemail.be

Graphisme: Kaligram 02/646 33 60